

Guarne, 19 de Agosto de 2025

**PARA:**           **DIANA CECILIA HIMCAPIE SANCHEZ**  
                    Director Financiero y Comercial

**YAQUELINA VISET ZAPATA ZAPATA**  
                    Técnico Administrativo - Facturación y PQRS

**YAMILE DAYANA ORTIZ SANCHEZ**  
                    Técnico Administrativo – Gestión Documental

**CLAUDIA MARIA BETANCUR SANCHEZ**  
                    Auxiliar Administrativa

**DE:**             **SANDY MILENA RAMÍREZ SERNA**  
                    Asesora de Control Interno

#### **MEMORANDO**

**ASUNTO:** Comunicación informe de ley seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS 2do trimestre de 2025.

Cordial saludo,

Mediante el presente memorando, y en atención al protocolo establecido en el Procedimiento para Auditoría de Control Interno de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE; la Asesora de Control Interno hace entrega del informe de la auditoría donde se comunica el grado de cumplimiento del objetivo y el alcance de la auditoría, las conclusiones, las fortalezas del proceso, las observaciones y recomendaciones.

Atentamente;



**SANDY MILENA RAMÍREZ SERNA**  
Asesora de Oficina de Control Interno  
(\*) *Firma digital.*

Copia: ORIANA HINCAPIE IRAL  
Gerente

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD 2do TRIMESTRE DE 2025



Control Interno

AGOSTO 2025

## INFORME DE LEY

<b>PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>	Evaluación y mejoramiento / Auditorías control interno / Informe de Ley “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias– PQRSD” entre abril a junio de 2025				
<b>TIPO DE INFORME</b>	Gestion		de Ley	X	
<b>OBJETIVO</b>	Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable.				
<b>ALCANCE</b>	Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRSD, durante el periodo de abril a junio de 2025				
<b>CONTROL DE LEGALIDAD</b>	Ley 1474 del 2011, Artículo 76. Ley 1437 de 2011, Título 2 Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial				

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2025 y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, la Asesora de Control Interno ha llevado a cabo una labor de evaluación y seguimiento riguroso, ejerciendo un liderazgo estratégico con un enfoque preventivo. Como parte de estas actividades, se realizó un seguimiento detallado a la gestión de la Entidad durante el 2do trimestre de 2025, específicamente en lo referente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas.

A continuación, se presentan las principales observaciones resultantes de este proceso:

### **Recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los distintos canales de atención:**

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne, tiene dispuestos cinco (5) canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial.
2. Canal de servicio para atención telefónica (conmutador).
3. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales).
4. Canal de servicio por correspondencia (correo físico o postal y buzón de sugerencias).
5. Canal de servicio (feria de servicios que realiza la alcaldía, la ESP está participando)

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
<b>Atención Presencial</b>	Atención personal	Carrera 50 N° 42-100 local 209	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 m y de 1:30 pm a 5:45 pm  Viernes de 7:00 a 12:30 m y de	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.

			1:30 pm am a 5:00pm	
<b>Atención Telefónica</b>	Línea Móvil	3148801262	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 m y de 1:30 pm a 5:45 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Empresa de AQUATERRA ESP
	Línea fija	Desde Colombia: 604 3588613 – 604 3588711 – 604 3589116 y Desde el exterior: con +57(4) 3588613 – 3588711 – 3589116	Viernes de 7:00 a 12:30 m y de 1:30 pm am a 5:00pm  3148143040 reporte de daños en la noche y fines de semana	
<b>Atención Virtual</b>	Aplicativo página Web	<a href="https://aquaterraesp.gov.co/">https://aquaterraesp.gov.co/</a>	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link:  <a href="https://aquaterraesp.gov.co/contactenos/formulario-pqrsd/">https://aquaterraesp.gov.co/contactenos/formulario-pqrsd/</a>
	Correo electrónico	<a href="mailto:servicioalcliente@aquaterraesp.gov.co">servicioalcliente@aquaterraesp.gov.co</a>	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
<b>Atención Correspondencia</b>	Correo postal y certificado	Guarne, Antioquia, Colombia.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 5:45 pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Empresa de Servicios Públicos AQUATERRA ESP

			<p>Viernes de 7:00 am a 5:00pm</p> <p>JORNADA CONTINUA</p>	
--	--	--	--	--

## Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS

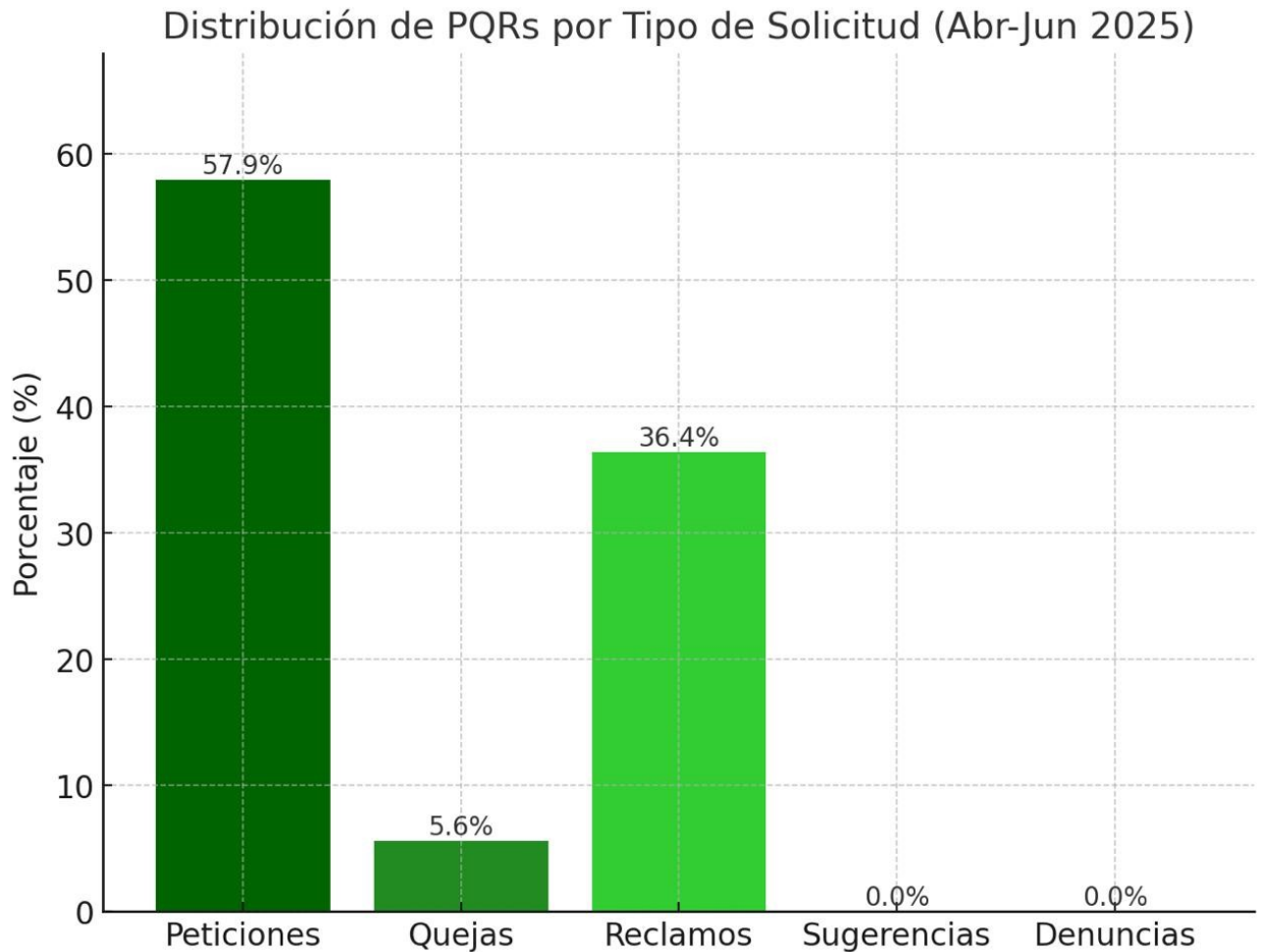
### Atención al Ciudadano

En el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2025 se recibieron en total 107 PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	62	57.9%
Quejas	6	5.6%
Reclamos	39	36.4%
Sugerencias	0	0%
Denuncia	0	0%
<b>PQRS</b>	<b>107</b>	<b>100,0%</b>

La siguiente gráfica, da cuenta del volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que llegaron a la entidad, de acuerdo con lo definido por cada usuario.

## Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud

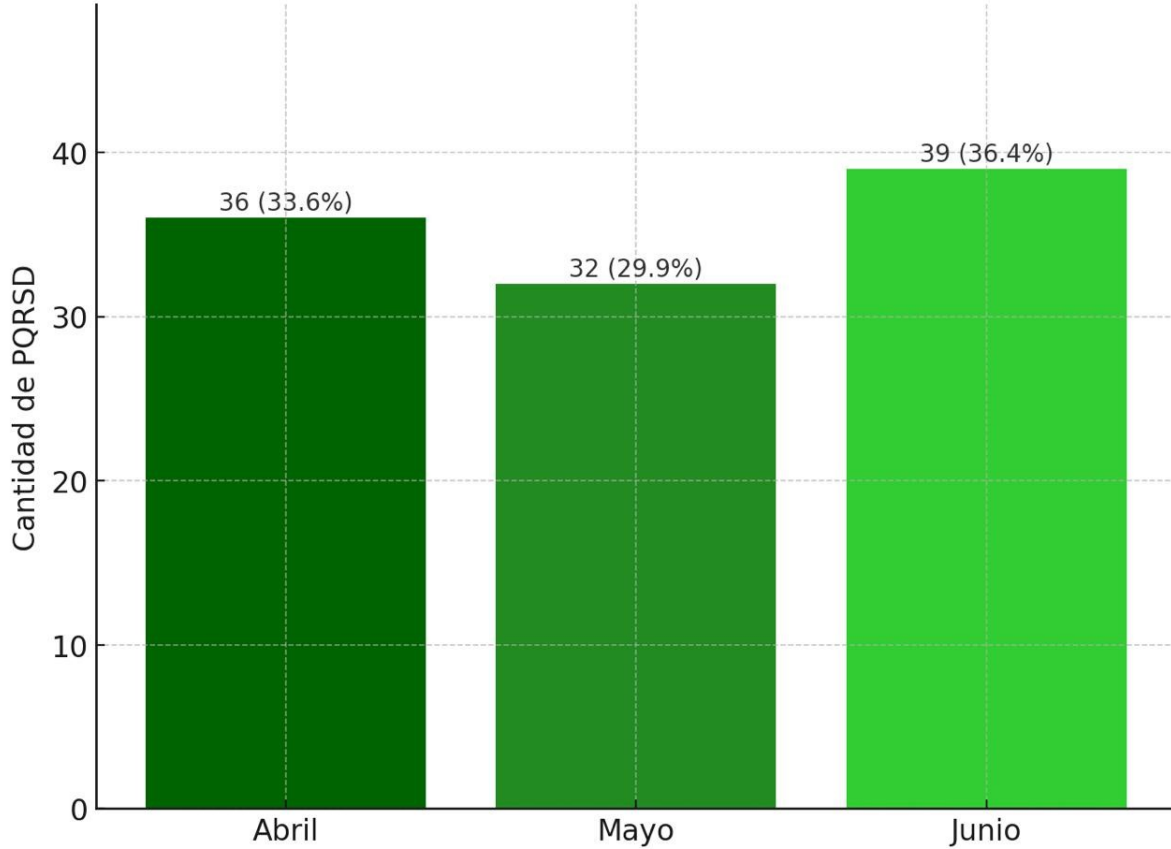


## Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

por mes de abril a junio

En la gráfica se observa el total de comunicaciones recibidas en cada mes, de enero a marzo.

## Distribución Mensual de PQRSD - Segundo Trimestre 2025



## Distribución de PQRSD por mes

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud mensual					
Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Peticiones	20	16	26	62	57.9%
Quejas	0	2	4	6	5.6%
Reclamos	16	14	9	39	36.4%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0	0%
PQRSD	36	32	39	107	100%



## Distribución de PQRSD ACUEDUCTO - ALCANTARRILLADO – ASEO

### SERVICIO DE ACUEDUCTO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
ABRIL	16	0	3	19
MAYO	14	0	5	19
JUNIO	19	0	2	21

**TOTAL: 59**

### SERVICIO DE ALCANTARRILLADO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0

**TOTAL: 0**

### SERVICIO DE ASEO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
ABRIL	4	0	13	17
MAYO	2	2	9	13
JUNIO	7	4	7	18

**TOTAL 48**

## Respuestas de PQRSD

De la información recogida en la base de Datos de PQRSD en el periodo evaluado de abril a mayo 2025, Se observa que la mayoría de las respuestas son favorables para el USUARIO

MES	RESP FAVORABLE A LA EMPRESA	RESP FAVORABLE AL CLIENTE	ANULADAS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES
ABRIL	2	34	0	0	0
MAYO	5	26	1	0	0
JUNIO	5	34	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>94</b>	<b>1</b>	0	0

## Radicados Ventanilla Única – GESTIÓN DOCUMENTAL

De la información recogida en la base de Datos de PQRSD en la Ventanilla Única en el periodo evaluado de abril a junio 2025, Se radican 181 PQRS de la cuales 63 requieren respuesta y 1 fue atendida extemporáneamente.

N° DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE RECIBE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	N° DE RADICADO	DIAS EXTEMPORANEOS DE RESPUESTA
0358	2025-04-01	MURILLO PULGARIN ASTRID ELIANA	2025-04-29	2025-04-07	0376	N/A

0362	2025-04-02	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-04-30	2025-04-11	0418	N/A
0366	2025-04-02	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-04-30	2025-04-11	0419	N/A
0367	2025-04-02	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-04-30	2025-04-10	0405	N/A
0368	2025-04-02	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-04-30	2025-04-11	0420	N/A
0369	2025-04-02	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-04-30	2025-04-11	0421	N/A
0371	2025-04-02	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-04-30	2025-04-03	0362	N/A
0374	2025-04-03	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-05-02	2025-04-11	0423	N/A
0375	2025-04-03	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-02	2025-04-22	0463	N/A
0381	2025-04-07	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-06	2025-04-11	0422	N/A
0384	2025-04-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-07	2025-04-28	0599	N/A
0385	2025-04-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-07	2025-04-28	0579	N/A
0392	2025-04-10	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-09	2025-04-28	0600	N/A
0394	2025-04-10	MURILLO PULGARIN ASTRID ELIANA	2025-05-09	2025-04-30	0607	N/A

0402	2025-04-11	OCHOA PUERTA JULIANA	2025-05-12	2025-04-23	0465	N/A
0405	2025-04-11	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-12	2025-04-22	0464	N/A
0409	2025-04-21	OCHOA PUERTA JULIANA	2025-05-13	2025-05-07	0625	N/A
0413	2025-04-21	OCHOA PUERTA JULIANA	2025-05-13	2025-04-28	0523	N/A
0414	2025-04-21	HENAO CARDONA SENAIDA	2025-04-25	2025-04-22	0462	N/A
0419	2025-04-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-14	2025-04-29	0603	N/A
0420	2025-04-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-14	2025-04-28	0602	N/A
0421	2025-04-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-14	2025-04-28	0601	N/A
0422	2025-04-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-14	2025-04-29	0604	N/A
0423	2025-04-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-14	2025-05-02	0611	N/A
0429	2025-04-23	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-15	2025-05-07	0626	N/A
0430	2025-04-23	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-05-15	2025-05-07	0627	N/A
0438	2025-04-28	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-20	2025-05-02	0612	N/A
0439	2025-04-28	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-20	2025-05-07	0628	N/A

0440	2025-04-29	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-05-21	2025-05-07	0629	N/A
0442	2025-04-29	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-21	2025-05-07	0630	N/A
0445	2025-04-30	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-22	2025-05-19	0664	N/A
0447	2025-04-30	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-22	2025-05-07	0631	N/A
0452	2025-05-02	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-15	2025-05-15	0659	N/A
0463	2025-05-05	MURILLO PULGARIN ASTRID ELIANA	2025-05-26	2025-05-16	0662	N/A
0464	2025-05-05	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-26	2025-05-19	0665	N/A
0465	2025-05-05	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-26	2025-05-20	0671	N/A
0468	2025-05-06	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-05-27	2025-05-19	0666	N/A
0472	2025-05-07	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-28	2029-05-26	0678	N/A
0475	2025-05-08	OCHOA PUERTA JULIANA	2025-05-12	2025-05-12	0642	N/A
0476	2025-05-08	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-05-29	2025-05-21	0672	N/A
0477	2025-05-08	MURILLO PULGARIN ASTRID ELIANA	2025-05-29	2025-05-16	0663	N/A

0478	2025-05-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-05-29	2025-05-26	0680	N/A
0485	2025-05-12	LOMBANA MEJIA SIRLEY CRISTINA	2025-06-03	2025-05-29	0691	N/A
			2025-06-03	2025-06-03	0701	N/A
0488	2025-05-12	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-03	2025-05-19	0667	N/A
0489	2025-05-12	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-03	2025-05-19	0668	N/A
0497	2025-05-13	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-06-04	2025-03-06	0699	N/A
0499	2025-05-13	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	004/06/2025	2025-05-19	669	N/A
0500	2025-05-13	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-04	2025-05-21	0673	N/A
0501	2025-05-13	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-04	2025-05-29	0690	N/A
0505	2025-05-15	OCHOA PUERTA JULIANA	2025-06-06	2025-05-21	0674	N/A
0508	2025-05-19	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-10	2025-05-28	0688	N/A
0509	2025-05-19	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-10	2025-05-29	0689	N/A
0512	2025-05-20	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-11	2025-05-30	0692	N/A
0514	2025-05-20	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-11	2025-06-10	0723	N/A

0528	2025-05-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-13			N/A
0529	2025-05-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-13	2025-06-10	0722	N/A
0530	2025-05-22	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-13			N/A
0536	2025-05-23	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-16	2025-06-09	0705	N/A
0539	2025-05-26	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-17	2025-06-13	0756	N/A
0544	2025-05-26	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-17	2025-06-04	0702	N/A
0545	2025-05-26	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-17	2025-06-03	0700	N/A
0547	2025-05-27	OCHOA PUERTA JULIANA	2025-05-27	2025-05-27	0681	N/A
0548	2025-05-27	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-18	2025-06-11	0752	N/A
0555	2025-05-28	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-19	2025-06-09	0706	N/A
0558	2025-05-30	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-24	2025-06-19	0810	N/A
0559	2025-05-30	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-24	2025-06-19	0811	N/A
0566	2025-06-03	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-25	2025-06-11	0751	N/A

0570	2025-06-04	HENAO CARDONA SENAIDA	2025-06-26	2025-06-18	0798	N/A
0571	2025-06-04	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-06-26	2025-06-18	0799	N/A
0573	2025-06-04	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-26	2025-06-19	0812	N/A
0577	2025-06-05	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-06-27	2025-06-19	0813	N/A
0581	2025-06-06	HENAO CARDONA SENAIDA	2025-07-01	2025-07-02	0836	1
0582	2025-06-06	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-01	2025-06-26	0832	N/A
0583	2025-06-06	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-01	2025-06-18	0800	N/A
0586	2025-06-09	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-02	2025-06-20	0820	N/A
0587	2025-06-09	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-02	2025-06-18	0801	N/A
0593	2025-06-09	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-02	2025-06-19	0814	N/A
0597	2025-06-10	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-03	2025-07-03	0839	N/A
0598	2025-06-10	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-03	2025-06-25	0829	N/A
0599	2025-06-10	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-03	2025-06-18	0800	N/A
0611	2025-06-11	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-04	2025-06-18	0802	N/A
0612	2025-06-11	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-04	2025-06-18	0803	N/A



0616	2025-06-12	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-07	2025-07-02	0837	N/A
0617	2025-06-12	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-07	2025-06-13	0757	N/A
0621	2025-06-12	JARAMILLO HENAO SOL MILEIDER	2025-07-04	2025-06-18	0804	N/A
0623	2025-06-13	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-08	2025-06-19	0815	N/A
0624	2025-06-13	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-08	2025-07-01	0835	N/A
0630	2025-06-16	DIRECCION AMBIENTAL Y ASEO	2025-07-09		0819	N/A
0631	2025-06-16	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-09	2025-07-03	0840	N/A
0635	2025-06-18	DIRECCION AMBIENTAL DIRECCION ACUEDUCTO	2025-07-11	2025-07-08	0858	N/A
0636	2025-06-19	DIRECCION AMBIENTAL	2025-07-14	2025-06-19	0817	N/A
0637	2025-06-19	DIRECCION AMBIENTAL	2025-07-14	2025-07-11	0870	N/A
0638	2025-06-19	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-14	2025-07-03	0841	N/A
0640	2025-06-20	DIRECCION AMBIENTAL	2025-07-15	2025-07-15	0873	N/A
0642	2025-06-20	DIRECCION ASEO	2025-07-15	2025-07-15	0874	N/A
0646	2025-06-20	DIRECCION ASEO	2025-07-15	2025-07-15	0875	N/A
0647	2025-06-20	DIRECCION AMBIENTAL	2025-07-15	2025-07-15	0877	N/A
0649	2025-06-24	DIRECCION AMBIENTAL	2025-07-09	2025-07-08	0859	N/A
0650	2025-06-24	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-16	2025-07-14	0872	N/A

0653	2025-06-25	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-17	2025-07-16	0881	N/A
0658	2025-06-26	DIRECCION ASEO	2025-07-18	2025-07-15	0876	N/A
0661	2025-06-27	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-21	2025-07-17	0892	N/A
0662	2025-06-27	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-07-21	2025-07-17	0893	N/A
0629	2025-06-16	UBALDO CASTRILLON	2025-06-17	2025-06-16	0791	N/A
0632	2025-06-17	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-10	2025-07-07	848	N/A
0639	2025-06-20	UBALDO CASTRILLON	2025-07-15	2025-06-20	0824	N/A
0660	2025-06-27	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-21	2025-07-16	879	N/A

DEPENDENCIA	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL	0
DIRECCIÓN OPERATIVA AMBIENTAL Y ASEO	1
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	0
DIRECCIÓN JURIDICA	0

## **Análisis de la Gestión de PQRSD – Ventanilla Única (Abril – Junio 2025)**

Durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2025, se radicaron un total de 181 PQRSD, de las cuales 63 requerían respuesta formal por parte de la entidad. De estas, 62 fueron atendidas dentro del plazo legal, y 1 fue respondida de manera extemporánea, generando los siguientes indicadores de gestión:

### **Indicadores de Cumplimiento en la Atención de PQRSD**

Cumplimiento oportuno: Se atendieron 62 de 63 PQRSD dentro del término legal, lo que representa un 98,41% de cumplimiento.

Extemporaneidad: Se respondió 1 de 63 PQRSD fuera del término establecido, lo que corresponde a un 1,59% de extemporaneidad.

### **Dependencias con Incidencia en Extemporaneidad**

Dirección Ambiental y Aseo: Presentó 1 respuesta extemporánea, siendo la única dependencia con retrasos en el periodo evaluado. El retraso fue de un solo día.

### **Recomendaciones para Auditoría**

Fortalecer el seguimiento interno a los tiempos de respuesta de las PQRSD, mediante alertas automáticas o reportes periódicos que permitan a cada dependencia monitorear sus obligaciones y plazos normativos.



Diseñar capacitaciones específicas para los funcionarios responsables de la gestión de PQRSD, orientadas a reforzar el conocimiento del procedimiento interno y el marco normativo aplicable, especialmente sobre los términos legales de respuesta.

Evaluar la posibilidad de integrar herramientas tecnológicas de trazabilidad y notificación de vencimientos, que aseguren el cumplimiento oportuno y mitiguen riesgos de incumplimiento.

## Conclusión

Durante el segundo trimestre de 2025 se evidenció una gestión satisfactoria de las PQRSD, con un alto índice de cumplimiento en los tiempos de respuesta (98,41%) y una mínima extemporaneidad (1,59%), atribuida exclusivamente a la Dirección Ambiental y Aseo.

Aunque se trata de una situación aislada, evidencia oportunidades de mejora en el control de tiempos y flujos internos. La implementación de mecanismos de alerta y el fortalecimiento de capacidades institucionales permitirán optimizar la gestión, reducir riesgos de incumplimiento y garantizar una atención eficiente y transparente al ciudadano.

N.º	Riesgo identificado	(Materialización)				Oportunidades de mejora
		Extremo	Alto	Moderado	Bajo	
1	Falta de control en la gestión de tiempos para la respuesta de PQRS, lo que puede llevar a respuestas extemporáneas y a la configuración de silencio administrativo positivo.					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de alertas tempranas para la gestión de tiempos de respuesta.</li> <li>- Establecer un control más riguroso en la revisión y aprobación de las respuestas dentro del tiempo estipulado.</li> <li>- Revisar y ajustar los procesos internos para garantizar que se cumplan los plazos normativos.</li> </ul>
2	Inconsistencias en la trazabilidad y					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un sistema de monitoreo y seguimiento continuo</li> </ul>

	seguimiento de PQRS que puedan generar respuestas incompletas o no satisfactorias, llevando a la insatisfacción del usuario o sanciones.					de cada PQRS desde su radicación hasta su resolución.  - Capacitar al personal en la importancia de la trazabilidad y en las mejores prácticas de gestión de PQRS.
3	Riesgo de sanciones legales y reputacionales debido a la falta de respuesta oportuna en las PQRS, generando silencio administrativo positivo.					- Establecer un sistema de control interno para la verificación del cumplimiento de los plazos de respuesta.  - Implementar políticas de doble revisión antes de que se cumpla el plazo legal para asegurarse de que las PQRS se respondan de manera oportuna.  - Desarrollar un protocolo de acción rápida para los casos en los que se identifique riesgo de respuesta extemporánea.

En el desarrollo de la presente auditoría se identificó tres (3) riesgos, los cuales fueron medidos basado en sus gestiones; arrojando como resultado dos (2) en nivel bajo, y uno (1) en nivel moderado.

  
**SANDY MILENA RAMIREZ SERNA**  
 Asesora de Control Interno  
 (\*) Firma digital.

Copia: ORIANA HINCAPIE IRAL  
Gerente

Fecha: 19/08/2025  
Comunicado a las partes interesadas a través de: correo electrónico