

Guarne, 13 de noviembre 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 – PQRSD 3er 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

## 3er TRIMESTRE DE 2025



Control Interno

NOVIEMBRE 2025

## INFORME DE LEY

<b>PROCESO / PROCEDIMIENTO</b>	Evaluación y mejoramiento / Auditorias control interno / Informe de Ley “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias– PQRSD” entre julio a septiembre 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 julio a septiembre de 2025				
<b>CONTROL DE LEGALIDAD</b>	Ley 1474 del 2011, Articulo 76. Ley 1437 de 2011, Titulo 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 3er 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	
	Línea fija	Desde Colombia: 604 3588613 – 604 3588711 – 604 3589116 y Desde el exterior: con +57(4) 3588613 – 3588711 – 3589116	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Empresa de AQUATERRA ESP	
	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-pqrssd/">https://aquaterraesp.gov.co/contactenos/formulario-pqrssd/</a>
<b>Atención Virtual</b>	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

			Viernes de 7:00 am a 5:00pm  JORNADA CONTINUA	
--	--	--	---	--

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

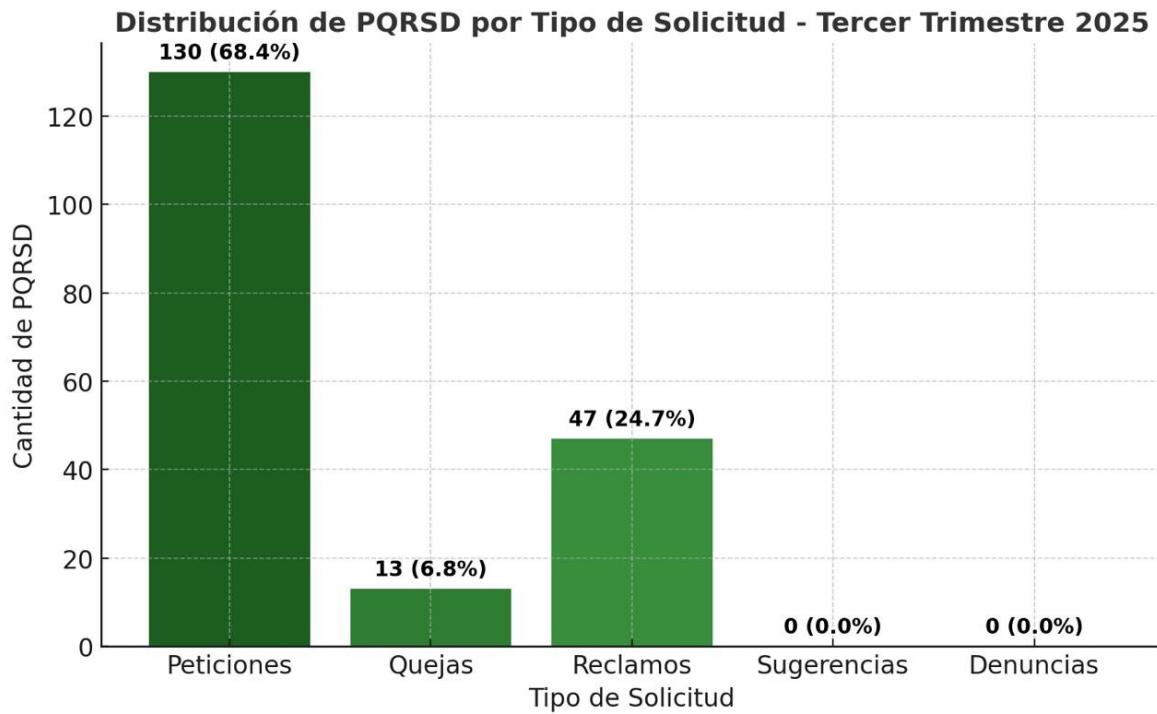
### Atención al Ciudadano

En el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025 se recibieron en total 190 PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
<b>Peticiones</b>	130	68.4%
<b>Quejas</b>	13	6.8%
<b>Reclamos</b>	47	24.7%
<b>Sugerencias</b>	0	0%
<b>Denuncia</b>	0	0%
<b>PQRS</b>	<b>190</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.

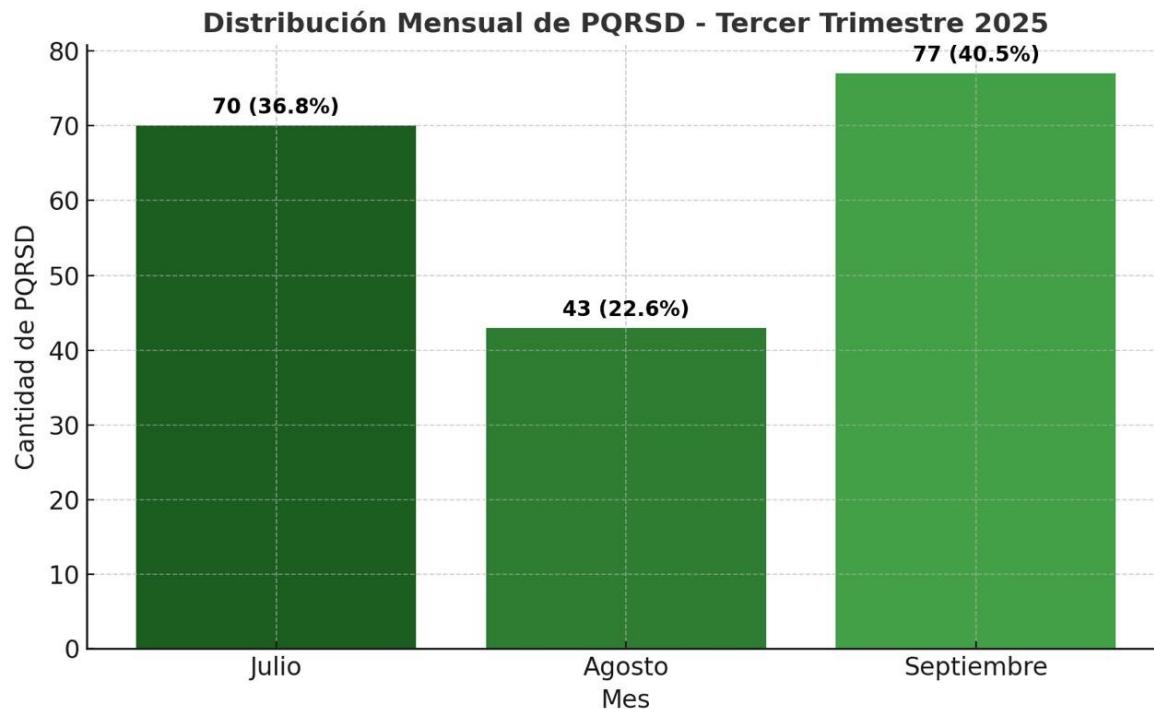
## Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



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

por mes de julio a septiembre

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



### Distribución de PQRSD por mes

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud mensual					
Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
<b>Peticiones</b>	43	29	58	130	68.4%
<b>Quejas</b>	5	4	10	13	6.8%
<b>Reclamos</b>	22	10	15	77	24.7%
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0%
<b>Denuncia</b>	0	0	0	0	0%
<b>PQRSD</b>	70	43	77	190	100%

## Distribución de PQRSD ACUEDUCTO - ALCANTARRILLADO – ASEO

### SERVICIO DE ACUEDUCTO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
ABRIL	29	0	8	37
MAYO	24	0	3	27
JUNIO	47	0	9	56
<b>TOTAL:</b>				<b>120</b>

### SERVICIO DE ALCANTARRILLADO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>				<b>0</b>

### SERVICIO DE ASEO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
ABRIL	14	5	14	33
MAYO	5	4	7	16
JUNIO	11	4	6	21
<b>TOTAL</b>				<b>70</b>

## Respuestas de PQRSD

De la información recogida en la base de Datos de PQRSD en el periodo evaluado de julio a septiembre 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	8	62	0	0	0
MAYO	4	39		0	0
JUNIO	9	68	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>169</b>	0	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 julio a septiembre 2025, Se radican 376 PQRS de la cuales 164 requieren respuesta y 6 fueron atendida extemporáneamente.

Nº DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE RECIBE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	Nº DE RADICADO	DIAS EXTEMPORANEOS DE RESPUESTA
0689	2025-07-04	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-25	2025-07-16	0880	0
0693	2025-07-07	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-28	2025-07-17	0888	0

0694	2025-07-07	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-28	2025-07-17	0889	0
0695	2025-07-07	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-28	2025-07-17	0890	0
0696	2025-07-07	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-28	2025-07-17	0891	0
0698	2025-07-07	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-07	2025-07-07	850	0
0708	2025-07-08	UBALDO CASTRILLON	2025-07-29	2025-07-24	0917	0
0738	2025-07-14	OSCAR RODRIGUEZ	2025-09-14	2025-07-25	921	0
0747	2025-07-16	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-06	2025-07-22	0908	0
0753	2025-07-16	UBALDO CASTRILLON	2025-07-24	2025-07-21	0903	0
0754	2025-07-16	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-06	2025-07-22	0909	0
0756	2025-07-17	UBALDE DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-07-22	2025-07-21	0906	0
0761	2025-07-17	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-08-24	2025-07-24	0919	0
0768	2025-07-22	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-08-13	2025-08-05	0945	0
0773	2025-07-23	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-14	2025-07-25	0922	0
0778	2025-07-24	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-15	2025-07-30	930	0
0787	2025-07-28	OSCR RODRIGUEZ	2025-08-20	2025-08-04	0941	0
0817	2025-08-06	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-29	2025-08-14	0996	0

0836	2025-08-12	OSCAR RODRIGUEZ	2025-11-30			Dentro del plazo
0837	2025-08-12	UBALDO DE JESUS CASTRILLON	2025-09-24	2025-09-22	1249	0
0867	2025-08-21	ORIANA HINCAPIE	2025-09-11	2025-08-29	1031	0
0870	2025-08-22	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-12	2025-09-08	1093	0
0875	2025-08-26	ORIANA HINCAPIE	2025-09-03	2025-09-03	1061	0
0879	2025-08-27	ORIANA HINCAPIE	2025-09-10	2025-09-09	1150	0
0882	2025-08-27	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-17	2025-09-11	1209	0
0883	2025-08-27	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-17	2025-09-11	1210	0
0884	2025-08-27	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-17	2025-09-11	1211	0
0894	2025-08-29	ORIANA HINCAPIE	2025-09-19	2025-08-29	1032	0
0895	2025-08-29	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-04	2025-09-04	1087	0
0908	2025-09-03	ORIANA HINCAPIE	2025-09-24	2025-09-17	1233	0
0910	2025-09-03	ORIANA HINCAPIE	2025-09-09	2025-09-08	1131	0
0931	2025-09-05	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-09-23	2025-09-23	1254	0
0937	2025-09-08	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-29	23-09-2025	1257	0
0938	2025-09-08	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-29	2025-09-23	1256	0

0984	2025-09-15	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	2025-10-06			37
0996	2025-09-16	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-10-07	2025-09-18	1238	0
0997	2025-09-17	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-10-08	2025-10-06	1297	0
1002	2025-09-19	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-10	2025-11-06	1466	27
1014	2025-09-22	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-14	2025-11-06	1468	23
1021	2025-09-22	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-14	2025-09-25	1273	0
1024	2025-09-25	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-11-11	2025-11-11	1589	0
1026	2025-09-26	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-07	2025-10-06	1296	0
0668	2025-07-01	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-07-22	2025-07-22	0910	0
0669	2025-07-01	MONTOMA GALLEGOS JULIETH CAROLINA	2025-07-22	2025-07-04	0844	0
0670	2025-07-01	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA (E)	22/07/025	2025-07-04	0845	0
0673	2025-07-02	UBALDO DE JESUS CASTRILLON	2025-07-23	2025-07-17	0894	0
0675	2025-07-02	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-23	15/07/2025	0878	0
0679	2025-07-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-24	2025-07-17	0895	0
0680	2025-07-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-24	17/07/2025	0896	0
0681	2025-07-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-24	17/07/2025	0897	0

0682	2025-07-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-24	17/07/2025	0898	0
0683	2025-07-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-24	17/07/2025	0900	0
0684	2025-07-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-24	23/07/2025	0913	0
0692	2025-07-07	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-07-28	17/07/2025	0899	0
0697	2025-07-07	UBALDO DE JESUS CASRILLON TEJADA	2025-07-09	09/07/2025	0863	0
0703	2025-07-07	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-28	17/07/2025	0882	0
0705	2025-07-07	UBALDO CASTRILLON	2025-07-07	2025-07-07	0849	0
0707	2025-07-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-29	2025-07-22	0907	0
0710	2025-07-08	UBALDO E JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-07-15	2025-07-14	0871	0
0718	2025-07-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-29	2025-07-24	0914	0
0719	2025-07-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-29	2025-07-24	0915	0
0720	2025-07-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-29	2025-07-17	0883	0
0721	2025-07-08	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-29	2025-07-17	0884	0
0722	2025-07-09	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-30	2025-07-21	0905	0
0723	2025-07-09	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-07-30	2025-07-17	0885	0
0728	2025-07-10	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-07-11	2025-07-11	0865	0

0729	2025-07-10	OSCAR RODRIGUEZ	2025-07-31	2025-07-23	0911	0
0730	2025-07-11	UBALDO DE JESUS CASTRILLON TEJADA	2025-08-01	2025-07-28	0923	0
0731	2025-07-11	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-01	2025-07-30	0931	0
0737	2025-07-14	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-04	2025-07-24	0916	0
0741	2025-07-15	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-05	2025-07-28	0924	0
0742	2025-07-15	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-05	2025-07-28	0925	0
0749	2025-07-16	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-06	2025-07-31	0932	0
0757	2025-07-17	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-08	2025-07-31	0933	0
0758	2025-07-17	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-08	2025-08-05	0943	0
0759	2025-07-17	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-08	2025-07-31	0934	0
0762	2025-07-21	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-08	2025-07-31	935.00	0
0763	2025-07-21	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-01	2025-07-24	0920	0
0764	2025-07-22	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-13	2025-07-31	0936	0
0765	2025-07-22	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-13	2025-07-31	0937	0
0767	2025-07-22	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-13	2025-08-13	0994	0
0772	2025-07-23	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-14	2025-08-05	0944	0

0774	2025-07-24	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-01	2025-07-31	0938	0
0782	2025-07-25	OSCAR AUGUSTO RODRIGUEZ PAVA	2025-08-19	2025-08-15	1001	0
0784	2025-07-28	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-20	2025-08-19	1005	0
0789	2025-07-29	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-21	2025-08-15	0999	0
0790	2025-07-29	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-21	2025-08-15	1000	0
0792	2025-07-29	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-21	2025-08-01	0939	0
0794	2025-07-30	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-22	2025-08-20	1007	0
0795	2025-07-30	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-22	2025-08-19	1002	0
0797	2025-07-30	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-22	2025-08-19	1006	0
0798	2025-07-31	OSCAR RODRIGUEZ	2025-08-25	2025-08-06	0946	0
0799	2025-07-31	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-25	2025-08-22	1022	0
0801	2025-07-31	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-25	2025-08-20	1008	0
0803	2025-07-31	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-08-25	2025-08-19	1003	0
0804	2025-07-31	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-25	2025-08-21	1017	0
0808	2025-08-04	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-27	2025-08-20	1009	0
0810	2025-08-04	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-27	2025-08-20	1010	0

0811	2025-08-04	HENAO CARDONA SENAIDA	2025-08-27	2025-08-04	0942	0
0812	2025-08-04	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-27	2025-08-20	1011	0
0814	2025-08-05	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-28	2025-08-20	1012	0
0815	2025-08-06	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-29	2025-08-20	1013	0
0816	2025-08-06	ZAPATA ZAPATA YAQUELINA VISET	2025-08-29	2025-08-19	1004	0
0818	2025-08-06	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-29	2025-08-20	1014	0
0819	2025-08-06	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-29	2025-08-21	1018	0
0826	2025-08-11	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-02	2025-08-21	1019	0
0827	2025-08-11	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-02	2025-08-15	0998	0
0828	2025-08-11	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-02	2025-08-21	1020	0
0832	2025-08-11	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-02	2025-08-21	1016	0
0835	2025-08-12	RESPUESTA RADICADO N° 2025-0818 EL USUARIO PRESENTA INCONFORMIDA D POR EL CONSUMO PRESENTADO EN LA FACTURA DEL MES DE AGOSTO	2025-09-03	2025-08-20	1015	0
0838	2025-08-13	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-08-15	2025-08-15	0997	0
0839	2025-08-13	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-04	2025-09-04	1086	0

0844	2025-08-15	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-08	2025-09-03	1054	0
0845	2025-08-15	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-08	2025-08-27	1024	0
0851	2025-08-19	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-09	2025-08-27	1025	0
0852	2025-08-19	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-09	2025-08-27	1026	0
0853	2025-08-19	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-09	2025-09-02	1045	0
0854	2025-08-20	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-10	2025-09-03	1055	0
0858	2025-08-20	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-10	2025-09-08	1094	0
0860	2025-08-20	DANIELA CORONADO BORJA COLTROPICOS	2025-09-10	2025-09-02	1047	0
0868	2025-08-21	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-09-11	2025-09-09	1147	0
0871	2025-08-22	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-12	2025-08-27	1027	0
0872	2025-08-25	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-15	2025-08-27	1028	0
0873	2025-08-25	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-15	2025-09-12	1218	0
0876	2025-08-26	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-16	2025-09-16	1224	0
0878	2025-08-27	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-17	2025-09-02	1046	0
0885	2025-08-28	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-09-18	2025-09-12	1220	0
0886	2025-08-28	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-18	2025-09-03	1056	0

0896	2025-08-29	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-19	2025-09-03	1057	0
0897	2025-09-01	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-22	2025-09-12	1219	0
0901	2025-09-01	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-22	2025-09-12	1212	0
0903	2025-09-02	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-23	2025-09-17	1234	0
0904	2025-09-02	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-09-23	2025-09-09	1144	0
0906	2025-09-02	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-23	2025-09-04	1085	0
0907	2025-09-03	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-10	2025-09-03	1063	0
0912	2025-09-03	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-24	2025-09-16	1225	0
0913	2025-09-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-24	2025-09-12	1213	0
0914	2025-09-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-24	12/096/2025	1214	0
0915	2025-09-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-24	2025-09-23	1251	0
0916	2025-09-03	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-24	2025-09-12	1215	0
0917	2025-09-03	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-24	2025-09-22	1250	0
0920	2025-09-04	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-25	2025-09-25	1276	0
0921	2025-09-04	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-25	2025-09-15	1222	0
0925	2025-09-04	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-25	2025-09-24	1265	0

0926	2025-09-04	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-25	2025-09-12	1216	0
0933	2025-09-05	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-26	2025-09-26	1279	0
0934	2025-09-05	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-26	2025-09-24	1268	0
0935	2025-09-05	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-26	2025-09-24	1266	0
0936	2025-09-08	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-29	2025-09-09	1145	0
0939	2025-09-09	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-30	2025-09-17	1228	0
0941	2025-09-09	ORIANA HINCAPIE IRAL	2025-09-10	2025-09-09	1146	0
0942	2025-09-09	PILAR RESTREPO OHOA	2025-09-30	2025-09-23	1255	0
0943	2025-09-09	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-09-30	2025-09-24	1269	0
0951	2025-09-09	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-09-30	2025-09-09	1148	0
0952	2025-09-09	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-09-30	2025-09-30	1282	0
0953	2025-09-10	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-10-01	2025-09-15	1223	0
0956	2025-09-10	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-10-01	2025-09-24	1267	0
0958	2025-09-11	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-02	2025-10-08	1302	7
0982	2025-09-15	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-10-06	2025-09-30	1283	0
0986	2025-09-16	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-07	2025-10-08	1303	1

0995	2025-09-16	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-10-07	2025-10-02	1286	0
0998	2025-09-17	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-10-08	2025-09-24	1270	0
0999	2025-09-17	HINCAPIE SANCHEZ DIANA CECILIA	2025-10-08	2025-09-23	1252	0
1000	2025-09-17	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-10-08	2025-10-02	1287	0
1003	2025-09-19	PILAR RESTREPO OCHOA	2025-10-10	2025-10-02	1288	0
1012	2025-09-22	HINCAPIE IRAL ORIANA	2025-10-14	2025-10-06	1298	0
1013	2025-09-22	RESTREPO OCHOA PILAR	2025-10-14	2025-10-09	1322	0
1031	2025-09-29	HINCAPIE IRAL ORIANA	2025-10-21	2025-10-14	1332	0
1033	2025-09-29	ZAPATA ZAPATA YAQUELINE	2025-10-21	2025-10-16	1341	0
1034	2025-09-29	ZAPATA ZAPATA YAQUELINE	2025-10-21	2025-10-16	1342	0
1035	2025-09-29	RODRIGUEZ PAVA OSCAR AUGUSTO	2025-10-21	2025-10-24	1366	4

DEPENDENCIA	RESPUETAS EXTEMPORANEA
DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL	0
DIRECCIÓN OPERATIVA AMBIENTAL Y ASEO	0
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	6

DIRECCIÓN JURIDICA	0
--------------------	---

## Análisis de la Gestión de PQRSD – Ventanilla Única (Julio – septiembre 2025)

Durante el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2025, se radicaron un total de 376 PQRSD, de las cuales 164 requerían respuesta formal por parte de la entidad. De estas, 158 fueron atendidas dentro del plazo legal, y 6 tuvieron respuesta de manera extemporánea, generando los siguientes indicadores de gestión:

### Indicadores de Cumplimiento en la Atención de PQRSD

Cumplimiento oportuno: Se atendieron 158 de 164 PQRSD dentro del término legal, lo que representa un 96.34 % de cumplimiento.

Extemporaneidad: Se respondió 6 de 164 PQRSD fuera del término establecido, lo que corresponde a un 3.66 % de extemporalidad.

### Dependencias con Incidencia en Extemporaneidad

Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado fue la única dependencia que presentó respuestas extemporáneas durante el periodo evaluado, con un total de 6 casos fuera del término legal.

Estado de los casos extemporáneos:

- 1 caso continúa sin respuesta, con un retraso acumulado de 37 días a la fecha de este informe.

- 5 casos ya fueron respondidos, con los siguientes días de retraso: 27, 23, 7, 1 y 4 días respectivamente.

Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar los procesos internos de la dependencia para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la atención de PQRSD.

### 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.

Responder una PQRSD fuera del término legal puede generar diversas consecuencias para la entidad. En primer lugar, se afecta la percepción de eficiencia y compromiso institucional frente a los ciudadanos, lo que puede deteriorar la confianza en la gestión pública. Además, el incumplimiento de los plazos establecidos puede ser objeto de observaciones en auditorías internas o externas, e incluso derivar en acciones disciplinarias si se evidencia negligencia o reiteración. Desde el punto de vista legal, la extemporaneidad puede vulnerar derechos fundamentales como el acceso a la información y la respuesta oportuna, lo que expone a la entidad a posibles reclamaciones o sanciones por parte de los entes de control.

Durante el tercer trimestre de 2025 se evidenció una gestión satisfactoria de las PQRSD, con un alto índice de cumplimiento en los tiempos de respuesta (96.34%) y una mínima extemporaneidad (3.66%), atribuida exclusivamente a la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, única dependencia que presentó retrasos en el periodo evaluado.

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 seguimiento de PQRS que puedan generar respuestas incompletas o no satisfactorias, llevando a la insatisfacción del usuario o sanciones.					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un sistema de monitoreo y seguimiento continuo de cada PQRS desde su radicación hasta su resolución.</li> <li>- Capacitar al personal en la importancia de la trazabilidad y en las mejores prácticas de gestión de PQRS.</li> </ul>

3	<p>Riesgo de sanciones legales y reputacionales debido a la falta de respuesta oportuna en las PQRS, generando silencio administrativo positivo.</p>					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un sistema de control interno para la verificación del cumplimiento de los plazos de respuesta.</li> <li>- Implementar políticas de doble revisión antes de que se cumpla el plazo legal para asegurarse de que las PQRS se respondan de manera oportuna.</li> <li>- Desarrollar un protocolo de acción rápida para los casos en los que se identifique riesgo de respuesta extemporánea.</li> </ul>
---	--	--	--	---	--	--

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

### Observaciones:

**Riesgo1 - Observación No. 1: Respuestas Extemporáneas en la Gestión de PQRS:**  
 La gestión de PQRS ha presentado respuestas extemporáneas recurrentes, lo que incrementa el riesgo de configurar silencios administrativos positivos y podría resultar en sanciones legales y deterioro de la reputación de la entidad.

Con respecto a las observaciones y recomendaciones en el presente informe, se requiere que la entidad establezca los planes de mejoramiento correspondientes y si lo considera adecuado, tener en cuenta las observaciones y demás oportunidades de mejora relacionadas a lo largo de este documento y que hacen parte de la contribución de esta dependencia para agregar valor y mejorar el desempeño de las operaciones de Empresa De Servicios Públicos De Guarne AQUATERRA ESP.

Los responsables tendrán cinco (5) días hábiles para remitir a la OCI las respectivas aclaraciones, comentarios o justificaciones a las observaciones que integran el

informe. De lo contrario se entenderá que el informe preliminar queda en firme, como el informe definitivo.

El cumplimiento riguroso de los plazos de respuesta no solo es un mandato normativo, sino también un factor clave en la satisfacción del usuario y en la eficiencia operativa de la entidad.



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

Copia: ORIANA HINCAPIE IRAL  
Gerente

Fecha: 12/11/2025  
Comunicado a las partes interesadas a través de: correo electrónico