

Guarne, 06 de febrero de 2026

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: LUZ EDILMA AGUIRRE LONDOÑO
Asesora de Control Interno

ASUNTO: Comunicación, informe definitivo de auditoría realizada al proceso de auditoría de Ley y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRS cuartos 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 FINAL 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.

Los responsables tienen hasta el 17 de febrero de 2026 para, formular los planes de mejoramiento para aplicar las acciones de mejora.

Cordialmente;

LUZ EDILMA AGUIRRE LONDOÑO
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 4to TRIMESTRE DE 2025



EMPRESA
SERVICIOS
PÚBLICOS
DE GUARNE

Control Interno

NOVIEMBRE 2025

INFORME DE LEY

PROCESO / PROCEDIMIENTO	Evaluación y mejoramiento / Auditorías control interno / Informe de Ley “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias– PQRSD” entre octubre a diciembre de 2025				
TIPO DE INFORME	Gestión		de Ley	X	
OBJETIVO	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.				
ALCANCE	Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRSD, durante el periodo de octubre a diciembre de 2025				
CONTROL DE LEGALIDAD	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 4to 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
Atención Presencial	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 1:30 pm a 5:00pm	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.
Atención Telefónica	Línea Móvil	3148801262	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son

Atención Virtual	Línea fija	Desde Colombia: 604 3588613 – 604 3588711 – 604 3589116 y Desde el exterior: con +57(4) 3588613 – 3588711 – 3589116	12:30 m y de 1:30 pm a 5:45 pm 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	competencia de la Empresa de AQUATERRA ESP
	Aplicativo página Web	https://aquaterra esp.gov.co/	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: https://aquaterraesp.gov.co/c ontactenos/formulario-pqrsd/
	Correo electrónico	servicioalcliente@ aquaterraesp.gov. co	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.
Atención Correspondencia	Correo postal y certificado	Guarne, Antioquia, Colombia.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 5:45 pm Viernes de 7:00 am a 5:00pm JORNADA CONTINUA	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Empresa de Servicios Públicos AQUATERRA ESP

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

Atención al Ciudadano

En el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025 se recibieron en total 207 PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	57	57%
Quejas	10	10%
Reclamos	33	33%
Sugerencias	0	0%
Denuncia	0	0%
PQRS	100	100,0%

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

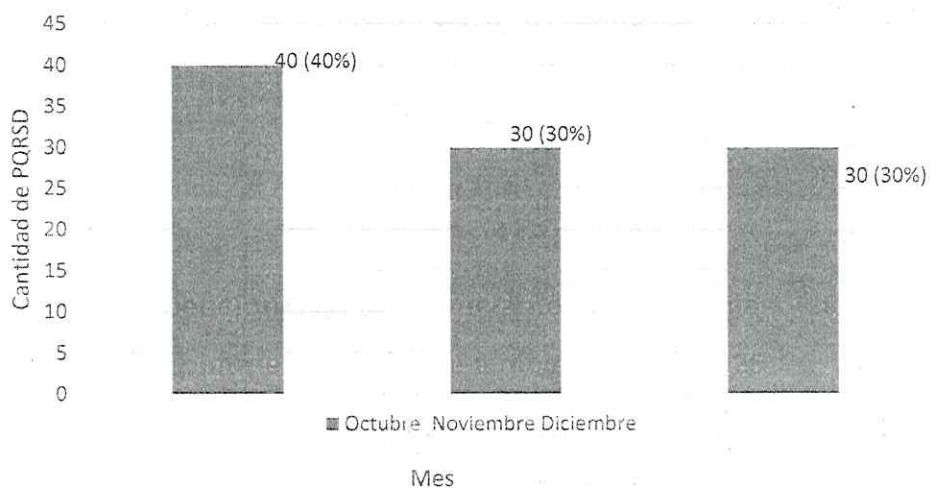
Distribución de PQRS por tipo de Solicitud - 4to trimestre de 2025



Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por mes de octubre a diciembre de 2025

En la gráfica se observa el total de comunicaciones recibidas en cada mes, de octubre a diciembre de 2025.

Distribucion Mensual PQRS- 4to trimestre de 2025



Distribución de PQRS por mes

Distribución Mensual de PQRS - 4to trimestre de 2025					
Tipo de Solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Peticiones	22	19	16	57	57%
Quejas	5	2	3	10	10%
Reclamos	13	9	11	33	33%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
Denuncias	0	0	0	0	0%
Total	40	30	30	100	100%

Distribución de PQRSD ACUEDUCTO - ALCANTARRILLADO – ASEO

SERVICIO DE ACUEDUCTO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
OCTUBRE	14	0	5	19
NOVIEMBRE	17	0	1	18
DICIEMBRE	13	0	4	17

TOTAL: 54

SERVICIO DE ALCANTARRILLADO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0

TOTAL: 0

SERVICIO DE ASEO

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
OCTUBRE	8	5	8	21
NOVIEMBRE	2	2	8	12
DICIEMBRE	3	3	7	13

TOTAL 46

Respuestas de PQRSD

De la información recogida en la base de Datos de PQRSD en el periodo evaluado de octubre a diciembre de 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
OCTUBRE	10	30	0	0	0
NOVIEMBRE	1	29		0	0
DICIEMBRE	3	27	0	0	0
TOTAL	14	86	0	0	0

Radicados Ventanilla Única – GESTIÓN DOCUMENTAL

De la información recogida en la base de datos de PQRS en la Ventanilla Única en el periodo evaluado de octubre a diciembre 2025, Se radican 208 PQRS de la cuales 164 requieren respuesta y 6 fueron atendida extemporáneamente.

DERECHOS DE PETICION Y PQRS

 EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS DE BOGOTÁ					
DERECHOS DE PETICION Y PQRS					
N° DE RADICADO	FECHA	REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA LEY	N° DE RADICADO	DÍAS EXTEMPORANEOS DE RESPUESTA
1039	2025-10-01	OLIVA OQUENDO DE PAREJA	2025-10-23	1289	0
1040	2025-10-01	LEIDY MARCELA ALZATE SANCHEZ			0
1041	2025-10-02	NELSON SANCHEZ	2025-10-24	1355	0
1044	2025-10-02	AZIMUT ENERGIA	2025-10-24	1347	0
1045	2025-10-03	QUIMICOLOR	2025-10-27	1365	0
1056	2025-10-06	JOHANA GALLEGU DAVILA	2025-10-28	1345	0
1057	2025-10-06	MARIA KATERINE OSPINA JARAMILLO	2025-10-21	1458	15
				1459	15
1061	2025-10-06	MONICA HOYOS	2025-10-28	1359	0

1062	2025-10-06	NORA RUDA GALLEG0			0
1066	2025-10-07	CLAUDIA BARERA CASTRILLON MENSULA	2025-10-29	1346	0
1068	2025-10-07	LUZ MARINA VELENCIA BETANCUR	2025-10-29	1323	0
1069	2025-10-07	EDWIN FERNANDO SANCHEZ CARVAJAL FOMENTO EQUINO	2025-10-17	1339	0
1070	2025-10-07	ERIKA CARMONA PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA			0
1071	2025-10-07	MARGARITA CARDONA	2025-10-29	1362	0
1072	2025-10-07	JORGE GALLEG0	2025-10-29	1349	0
1073	2025-10-07	LUZ EMILCE GARCIA	2025-10-29	1356	0
1080	2025-10-08	JUAN MANUEL ESCOBAR ESCOBAR	2025-10-30	1460	5
1081	2025-10-08	GUSTAVO JARAMILLO	2025-10-30	1353	0
1083	2025-10-09	VARGAS FRANCISCO EMILIO	31/10/2025	1377	0
1084	2025-10-09	SANCHEZ EDUARDO	31/10/2025	1354	0
1085	2025-10-09	TAMAYO HERRERA LUZ MARINA ADRIANA GALINDO	31/10/2025	1380	0
1088	2025-10-10	BLANCA ORTIZ	2025-11-04	1363	0
1089	2025-10-10	BLANCA ORTIZ	2025-11-04	1348	0
1091	2025-10-14	CATALINA YEPES	2025-11-05	1335	0
1092	2025-10-14	MARIA ELENA OSSA			0
1093	2025-10-14	STIVEN GALLEG0	2025-11-05	1378	0
1094	2025-10-14	JUAN MANUEL DIAZ			0
1095	2025-10-15	IRMA ZAPATA			0
1096	2025-10-15	GUILLERMINA LOPEZ			0
1097	2025-10-15	JORGE QUICENO			0
1098	2025-10-15	TATIANA RUIZ BEDOYA SECRETARIA DE MOVILIDAD			0
1101	2025-10-17	SUPERSERVICIOS	2025-10-21	1344	0

1102	2025-10-17	CARLOS URIBE			0
1105	2025-10-17	VICTOR JULIO OCHOA			0
1106	2025-10-17	MAURICIO BAENA SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			0
1108	2025-10-20	DORIS JANETH ARBELAEZ GALLEG0	2025-11-11	1455	0
1109	2025-10-20	SANcHEZ QUIROZ EDILM			0
1110	2025-10-20	CARDONA JOSE IGNACIO			0
1111	2025-10-20	ACEVEDO PULGARIN CARLOS	2025-11-11	1453	0
1112	2025-10-21	ESPINOSA GUILLERMO LEON	2025-11-12	1376	0
1115	2025-10-21	OCHOA PEREZ CLAUDIA MARCELA			0
1116	2025-10-21	ZAPATA JESUS			0
1117	2025-10-21	FREDDY ALBERTO URAN HOYOS			0
1118	2025-10-21	MARIA ISABEL DAZA PALACIO			0
1119	2025-10-21	SERGIO OSSA MAZO	2025-11-12	1465	0
1120	2025-10-22	CLAUDIA BARRERA CASTRILLON	2025-11-13	1449	0
1121	2025-10-22	EMPRESA OLEOLAB	2025-11-13	1371	0
1122	2025-10-22	FERNANDO HERNANDEZ	2025-11-13	1604	0
1123	2025-10-23	PAULA ANDREA MOLINA OTALVARO	2025-11-14	1457	0
1124	2025-10-23	EDWIN CAMILO MARIN CUBILLOS PERSONERO MUNICIPAL			0
1125	2025-10-23	HENAO SEPULVEDA ARMANDO	2025-11-14	1612	0
1126	2025-10-23	CIFUENTES MONROY NELLY			0
1127	2025-10-24	JORGE ANDRES	2025-11-18	1456	0
1129	2025-10-24	RUTH MARITZA QUEVEDO FIQUE			0
1131	2025-10-24	NICOLAS IREGUI TARQUINO SUPERINTENDENCIA	2025-11-18	1606	0

		DE INDUSTRIA Y COMERCIO			
1132	2025-10-24	LUZ MARINA VALENCIA BETANCUR			0
1133	2025-10-24	GARCIA TABARES JHON FREDY JADER GIL AYALA			0
1138	2025-10-27	ALVARO LOPEZ GOMEZ	2025-11- 19	1454	0
1140	2025-10-28	JOSE CUSTODIO GARCIA			0
1141	2025-10-28	OCHOA SANCHEZ GUILLERMO ANTONIO			0
1143	2025-10-28	JHON FREDY QUINTERO VILLADA	2025-11- 20		68
1144	2025-10-28	MARLENY QUICENO MARIN	2025-11- 20	1623	0
1148	2025-10-30	MESA DE VELEZ MARIA GENOVEVA			0
1149	2025-10-30	SANDRA OCHOA CONSUELO VARGAS	2025-11- 24	1624	0
1150	2025-10-30	ADRIANA BOLIVAR	2025-11- 24	1625	0
1151	2025-10-30	JHOHANA GALLEGU DAVILA ANALISTA DE GESTION AMBIENTAL LATEXPORT	2025-11- 24	1463	0
1153	2025-10-30	MARIANA MC EWEN ASESORA LEGAL SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ENERGY MASTER ANALYTICS S.A.S	2025-11- 24	1631	0
1154	2025-10-31	LUISA FERNANDA HOYOS	2025-11- 15	1464	0
1159	2025-11-04	COMUNIDAD ALTO DE LA VIRGEN	2025-11- 26	1629	0
1160	2025-11-04	LUIS MIGUEL CARVAJAL MORALES MARGARITA	2025-11- 26	1616	0
1162	2025-11-05	ADRIANA GALINDO			0
1163	2025-11-06	MARIA ISABEL DAZA EMPACOR S.A			0
1164	2025-11-06	AURA MILENA RIOS RODRIGUEZ			0
1167	2025-11-06	MARIA ALEJANDRA ORORZCO HERRERA			0
1168	2025-11-06	LUZ ADRIANA SALDARRIAGA MUÑOZ	2025-11- 28	1684	0

			2025-12-22	1786	0
1170	2025-11-07	LOPEZ MARIN MARIA CECILIA	2025-12-01	1617	0
1172	2025-11-07	COMUNIDAD BARRIO LAS ACACIAS	2025-12-01	1688	0
1175	2025-11-10	EDIFICIO JARDIN	2025-12-02	1689	0
1176	2025-11-11	PAULA ANDREA DIAZ MARTINEZ PROSALCO IPS	2025-12-03	1605	0
1183	2025-11-11	JORGE ESPEJO			0
1184	2025-11-11	ELIANA GOMEZ			0
1185	2025-11-11	JUAN VANEGAS			0
1186	2025-11-11	DALIA CARTA	2025-12-03	1626	0
1187	2025-11-11	ANDRES BEDOYA	2025-12-03	1618	0
1188	2025-11-11	COMITE ORGANIZADOR FESTIVAL GUARNE ROCK	2025-12-03	1627	0
1189	2025-11-11	LUIS PIEDRAHITA	2025-12-03	1694	0
1190	2025-11-12	LUZ AMPARO LOPEZ			0
1191	2025-11-12	BLANCA ARIAS			0
1192	2025-11-12	NUBIA AYALA			0
1193	2025-11-12	SILVIA ACEVEDO			0
1196	2025-11-12	SANTIAGO CASTRILLON			0
1197	2025-11-13	ORLANDO RESTREPO			0
1198	2025-11-13	JENIFERE CASTILLO	2025-12-05	1618	0
1199	2025-11-14	ENRIQUE ANTONIO ALVAREZ	2025-12-09	1708	0
1200	2025-11-14	HERNANDO ECHEVERRI			0
1201	2025-11-14	JORGE HERRERA			0
1202	2025-11-18	MARIA YEPES	2025-12-10	1702	0
1203	2025-11-18	HUGO FERNEY BEDOYA SANCHEZ	2025-12-10	1697	0
1206	2025-11-19	LINA MARCELA LOPEZ ESPINOSA	2025-12-11	1698	0
1207	2025-11-19	LUIS CAMILO LON DOÑO CARVAJAL	2025-12-11	1642	0

1209	2025-11-20	ALEXANDER OSORIO GALLEGOS	2025-12-12	1808	6
1216	2025-11-21	DANIELA LOPEZ			0
1217	2025-11-22	DIDIER GRAJALES VERA SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL JUZGADO	2025-11-25	1639	0
1224	2025-11-24	ALEJANDRO SANCHEZ ARIAS NEWSTETIC	2025-12-16	1695	0
1227	2025-11-25	PEDRO RIVERA			0
1228	2025-11-25	GILMA CASTAÑO			0
1232	2025-11-26	CARLOS ANDRES USUGA GOMEZ	2025-12-18	1796	0
1233	2025-11-26	MARGARITA MARIA FONNEGRA	2025-12-18	1807	0
1234	2025-11-26	LUCELLY RUIZ	2025-12-18	1797	0
1235	2025-11-26	HERNAN HENAO			0
1237	2025-11-27	ROSA EFIGENIA HERRERA			0
1238	2025-11-27	EDWAR BRAVO			0
1235	2025-11-26	HERNAN HENAO	2025-12-18	1788	0
1240	2025-11-28	ELIANA ZAPATA GOMEZ	2025-12-22	1787	0
1241	2025-11-28	ELISARAI TORRES ROLDAN			0
1242	2025-11-28	WILSON AGUDELO			0
1245	2025-12-01	EDIER GUTIERREZ	2025-12-23	1701	0
1246	2025-12-01	GLORIA CASTRILLON	2025-12-23	1804	0
1248	2025-12-02	PAULA ANDREA OSORIO CASTRO			0
1250	2025-12-02	MARGARITA MARIN			0
1251	2025-12-03	JORGE OSPINA			0
1252	2025-12-03	CARLOS MAURICIO BAENA			0
1253	2025-12-03	SARA VELASQUEZ ACRECER	2025-12-26	1793	0
1257	2025-12-04	MARGARITA URIBE	2025-12-29	1784	0
1258	2025-12-04	LUIS ALFONSO HERRERA	2025-12-29	1798	0
1259	2025-12-04	MARGARITA URIBE	2025-12-29	1785	0

1260	2025-12-04	JOHANA GALLEGU DAVILA LATEXPORT	2025-12-29	1799	0
1265	2025-12-09	DIDIER GRAJALES VERA JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL GUARNE			0
1266	2025-12-09	YAKELINA LOPEZ SANTA CINTATEX SAS	2025-12-31	1800	0
1267	2025-12-09	CLAUDIA CIFUENTES VASQUEZ ROTOPLAST	2025-12-31	1801	0
1269	2025-12-10	JOSEFINA TAMAYO	2025-12-31	1825	0
1270	2025-12-10	MARLY TATIANA JULIO	2025-12-31	1802	0
1273	2025-12-11	JAIME ZULETA HINCAPIE	2025-12-31	1826	0
1274	2025-12-11	JUAN GUILLERMO CORREA	2025-12-31	1820	0
1275	2025-12-11	LUCELLY OSORNO			0
1276	2025-12-11	ALEXANDRA MARCEL CASTRO			0
1277	2025-12-11	ANGEL CUSTUDIO OCHOA	2025-12-31	00001	5
1281	2025-12-15	VICTOR GALLEGU	2025-12-31	1792	0
1282	2025-12-15	SUSANA SUAREZ MUÑOZ DEVIMED	2025-12-31	1803	0
1284	2025-12-16	PAULA OCHOA			0
1285	2025-12-16	SARA VASQUEZ			0
1286	2025-12-16	RUBEN ANTONIO CANO	2026-01-07	1821	0
1287	2025-12-16	FREY DARIO OCHOA	2026-01-07	0002	0
1288	2025-12-16	LUZ MARINA RIVERA			0
1289	2025-12-17	SANTIAGO ANGEL CUERVO	2026-01-08	0003	0
1292	2025-12-17	ADRIANA SALDARRIAGA			0
1293	2025-12-17	JHON FREDY QUINTERO VILLADA CORNARE			0
1294	2025-12-17	DIEGO LUIS OROZCO GIL	2026-01-08	0006	0
1295	2025-12-17	SOR MIRANDA SALAZAR			0
1296	2025-12-17	EDISON DUQUE VALENCIA	2026-01-08	1827	0

1299	2025-12-18	HERNAN HENAO	2026-01-06	1806	0
1300	2025-12-18	GISELA MONSALVE			0
1302	2025-12-18	ELISARAI TORRES			0
1304	2025-12-19	LUIS FERNANDA SANCHEZ	2026-01-13	1822	0
1306	2025-12-19	MARIA ISABEL FERNANDEZ SUPERSERVICIOS RODAS	2026-01-13	1815	0
1311	2025-12-22	MARCO EMILIO HERNANDEZ			0
1316	2025-12-23	JONH FREDY QUINTERO VILLADA CORNARE			0
1318	2025-12-24	GERMAN PEREZ	2026-01-16	0077	0
1320	2025-12-24	ALEXANDRA LOPEZ S	2026-01-16	1823	0
1323	2025-12-29	WALTHER MOLINA GUZMAN	2026-01-20		26
1326	2025-12-29	MARIA GARDENIA RIVERA CORNARE	2026-01-20	83.00	0.00
1328	2025-12-29	MARLON ANDRES RAMIREZ LONDOÑO	2026-01-20	0084	0
1329	2025-12-29	ALBA LUCIA BARCO MEJIA TRADING MARK SAS	2026-01-20	0007	0
1330	2025-12-29	DIANA MARCELA ATEHORTUA			0
1331	2025-12-29	JUAN FERNAN DO OSSA			0
1333	2025-12-30	DIEGO ALONSO OSPINA CORNARE	2026-01-21		6
1334	2025-12-30	AMANTINA LONDOÑO			0
1335	2025-12-30	LEYMAN MURILLO	2026-01-21	0085	0
1336	2025-12-30	JUAN FRANCISCO OSSA	2026-01-21	0088	0

 EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS						
ABONO ORGÁNICO						
N° DE RADICAD O	FECHA	REMITEN TE	MEDIO DE ENVIO	ASUNTO	N° DE RADIC ADO	FECHA DE RESPUE STA
1046	2025-10-06	GENARO CEBALLO S OCHOA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1619	19/11/2025
1047	2025-10-06	CARLOS MARIUO HERRERA CASTRO	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1331	14/10/2025
1048	2025-10-06	FERNAND O CASTAÑE DA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1049	2025-10-06	SAMUEL DE JESUS HENAO	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1326	10/10/2025
1050	2025-10-06	RUBEN DARIO ATEHORT UA CAÑAS	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1300	08/10/2025
1051	2025-10-06	DNAIEL HENAO HENOA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1327	10/10/2025
1052	2025-10-06	ELMER CARDONA YEPES	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1333	14/10/2025
1053	2025-10-06	ALEJAND RO RINCON ESTRADA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 60 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1364	24/10/2025
1054	2025-10-06	MONICA MARIA ESCOBAR CARDONA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 5 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1360	23/10/2025

1055	2025-10-06	LIBARDO DE JESUS LLANO CARDOIN A	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 60 BULTOS DE ABOINO ORGANICO		
1107	2025-10-17	HUMBERTO DE JESUS OCHOA GARCIA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 70 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1372	2025-10-28
1130	2025-10-24	ANA JULIA OCHOA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO		
1139	2025-10-28	LUZ EMILCE GARCIA BEDOYA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO		
1146	2025-10-29	OLGA YANCELL Y ARIAS MUÑOZ	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO		
1147	2025-10-30	BLANCA OLIVA LONDOÑO DE BERRIO	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO.	1331	14/10/2025
1161	2025-11-04	REINALDO ZAPATA FLOREZ	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO		
1174	2025-11-10	LUZ MARINA GOMEZ	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO		
1179	2025-11-11	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS SA DE GUARNE	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 10 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1180	2025-11-11	HERNEL CARDONA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1614	18/11/2025
1181	2025-11-11	JHON JAIRO CARDONA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1607	13/11/2025
1194	2025-11-12	GUILLERMO CARVAJAL MARIN	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1640	2025-11-25

1195	2025-11-12	LUIS ANGEL CARVAJAL	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 150 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1641	25/11/2025
1204	2025-11-18	ALVARO ISAZA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 50 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1212	2025-11-20	DIEGO JUAN BOLIVAR LOPEZ	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE ABONO ORGANICO		
1215	2025-11-21	LUSI FERNANDO HERNANDEZ	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 60 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1230	2025-11-25	STEVEN GEOHEGAN	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 30 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1682	28/11/2025
1231	2025-11-26	JAVIER DE JESUS LONDONO	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 30 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1236	2025-11-27	OSCAR ALBERTO GARCIA ALZATE	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 50 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1254	2025-12-03	ELKIN DE JESUS SANCHEZ GONZALEZ	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 40 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1255	2025-12-03	CARLOS ALBERTO SEPULVEDA VALENCIA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 50 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1256	2025-12-03	EDY ANDRES CARDONA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 15 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1290	2025-12-17	JHON OSPINA	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 5 BULTOS DE ABONO ORGANICO		

1312	2025-12-23	LUZ ANGELA GOMEZ GALLEG0	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 100 BULTOS DE ABONO ORGANICO	1819	29/12/2025
1313	2025-12-23	FERNAND O CASTRO	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 200 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1314	2025-12-23	ELMER CARDONA YEPES	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 200 BULTOS DE ABONO ORGANICO		
1315	2025-12-23	LUZ DARY HENAO	PERSONALMENTE	SOLICITUD DE 200 BULTOS DE ABONO ORGANICO		

Del Periodo comprendido entre el 01 de octubre a diciembre 31, se recibieron en total Doscientos siete (207) PQRS; de las cuales siete (7), se respondieron de manera extemporánea afectando el indicador de tiempo de respuestas; las PQRS que se encuentran con respuesta extemporánea son las siguientes:

RADICADO	ASUNTO	ÁREA RESPONSALE	DÍAS DE RETRASO EN LA RESPUESTA
1057	solicitud de información sobre estudios realizados al agua	Dirección de Acueducto y Alcantarillado	15
1080	valor servicios de recolección residuos ordinarios sector industrial	Dirección de Aseo	5
1143	queja ambiental SCQ- 131-1475 del 10 de octubre, donde el interesado denunció montó un lavadero de carros en la calle, usan espacio de la calle usando manguera que conectan del baño del local.	Dirección de Acueducto y Alcantarillado	68
1209	Derecho de petición colectivo para solicitar el mantenimiento y reparación de las alcantarillas de la Carrera 49A Barrio San Vicente	Dirección de Acueducto y Alcantarillado	6

1277	Derecho de petición afectación por residuos de tierra por obra de colector	Dirección de Acueducto y Alcantarillado	5
1323	Traslado por competencia obra alcantarillado de vereda la Brizuela	Dirección de Acueducto y Alcantarillado	26
1333	Expediente 053180328469 CS-19043-2025 RE-02340-2025 IT-08709-2025 alcantarillado Lufor y David Gallego	Dirección de Acueducto y Alcantarillado	6

Análisis de la Gestión de PQRSD – Ventanilla Única (Octubre – diciembre de 2025)

Indicadores de Cumplimiento en la Atención de PQRSD

Cumplimiento oportuno: Se atendieron 200 de 207 PQRSD dentro del término legal, lo que representa un 96.6% de cumplimiento.

Extemporaneidad: Se respondió 7 de 207 PQRSD fuera del término establecido.

Si revisamos el Art 14 de la Ley 1755 de 2015, vemos que se refiere a los ***Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones***. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere

posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La respuesta fuera de los términos legales o sin los requisitos de ley (clara, oportuna, de fondo) en las PQRS genera el silencio administrativo positivo (se asume aceptada la petición), sanciones disciplinaria para funcionarios, y la procedencia de la acción de tutela por vulneración de un derecho fundamental. Además, obliga a la entidad a responder y cumplir lo solicitado.

Efectos principales de responder fuera de la norma:

- **Silencio Administrativo Positivo:** Si no se responde en el tiempo establecido, se entiende que la petición fue aceptada favorablemente por el proveedor o entidad.
- **Acción de Tutela:** El ciudadano puede interponer una tutela para proteger su derecho fundamental de petición (artículo 23 de la Constitución) ante la respuesta inoportuna o evasiva.
- **Sanciones Disciplinarias:** El no responder oportunamente o fuera de los términos establecidos en la ley (generalmente 15 días hábiles, o plazos especiales) constituye una falta disciplinaria para los servidores públicos.
- **Respuesta de fondo y no engañosa:** Una respuesta debe ser clara, precisa y congruente. Una respuesta que no cumple con estos requisitos se considera violatoria del derecho fundamental.
- **Desistimiento:** Si el peticionario no atiende un requerimiento previo de información para subsanar la solicitud, se puede configurar el desistimiento, pero debe ser notificado correctamente.

Por lo anterior surge la necesidad de revisar los procesos internos de la dependencia para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la atención de PQRS.

Recomendaciones para Auditoría

1. Fortalecer el proceso de gestión de las PQRS, mediante la implementación de controles o actividades de seguimiento a los tiempos de respuesta, mediante la asignación clara de funcionarios responsables por área de servicio.
2. Diseñar e implementar un formato estandarizado para optimización en la respuesta.
3. Fortalecer el proceso de Gestión Documental.
4. Modificar el cuadro de Excel que se lleva para las PQRS clasificándolo por tipo de PQRS, y revisar la posibilidad con el ingeniero de sistemas si se pueden generar alertas automáticas.
5. Diseñar capacitaciones específicas para los funcionarios responsables de la gestión de PQRS, orientadas a reforzar el conocimiento del procedimiento interno y el marco normativo aplicable, especialmente sobre los términos legales de respuesta.
6. Evaluar la posibilidad de integrar herramientas tecnológicas de trazabilidad y notificación de vencimientos, que aseguren el cumplimiento oportuno y mitiguen riesgos de incumplimiento.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció una gestión satisfactoria de las PQRS, con un alto índice de cumplimiento en los tiempos de respuesta (96.6%) y una mínima extemporaneidad (3.4%), atribuida exclusivamente a la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, y Dirección de 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.		☐			- Analizar el proceso de Gestión Documental - Implementar un sistema de alertas tempranas para la gestión de tiempos de respuesta. - Asignar desde las Direcciones personal responsable para la gestión de las PQRS
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.			☐		- 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 moderado y uno (1) en nivel alto.

Observaciones:

1. Se observó que no hay un control más eficaz para contar con una mejor gestión en el tratamiento de las PQRS.
2. La empresa tiene debilidades en las tablas de retención documental.
3. Elaborar e implementar y si es el caso actualizar los proceso y procedimientos que sirvan de ruta para la efectividad en los resultados.



LUZ EDILMA AGUIRRE LONDOÑO
 Asesora de Control Interno
 (*) Firma digital.

Copia: ORIANA HINCAPIE IRAL
 Gerente

Fecha: 06/02/2026
 Comunicado a las partes interesadas a través de: correo electrónico

