

Guarne, 14 de julio 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

ERICA BIBIANA HERREA ZAPATA
Auxiliar Administrativa

DE: **LUZ EDILMA AGUIRRE LONDOÑO**
Asesora de Control Interno

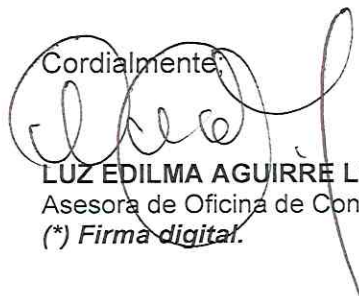
ASUNTO: Comunicación, informe definitivo de auditoría realizada al seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD primer semestre de 2026.

Cordial saludo,

Adjunto informe definitivo de auditoría realizada al seguimiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias gestionadas por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE; dando cumplimiento la normatividad vigente y al Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2026.

Como no se recibió observación alguna, este será publicado en la página web de la institución.

Cordialmente,



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

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” correspondiente al primer semestre de 2026.				
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 enero a junio de 2026.				
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 2026 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 primer semestre de 2026, específicamente en lo referente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas.

Informe de la Auditoría:

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

Canal	Modo de Contacto
Telefónico	Línea: 604 3588613 – 604 3588711 – 604 3589116 Desde el exterior: con +57(4) 3588613 –3588711 – 3589116
Virtual (Página web)	https://aquaterraesp.gov.co/
Correo electrónico	servicioalcliente@aquaterra.gov.co
Presencial	La atención presencial se realiza por medio de la atención personalizada; en la carrera 50 No 42-100 Local 209 en el horario 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 am a 5:00pm.
Por correspondencia	En el horario 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 am a 5:00pm.

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

Atención al Ciudadano:

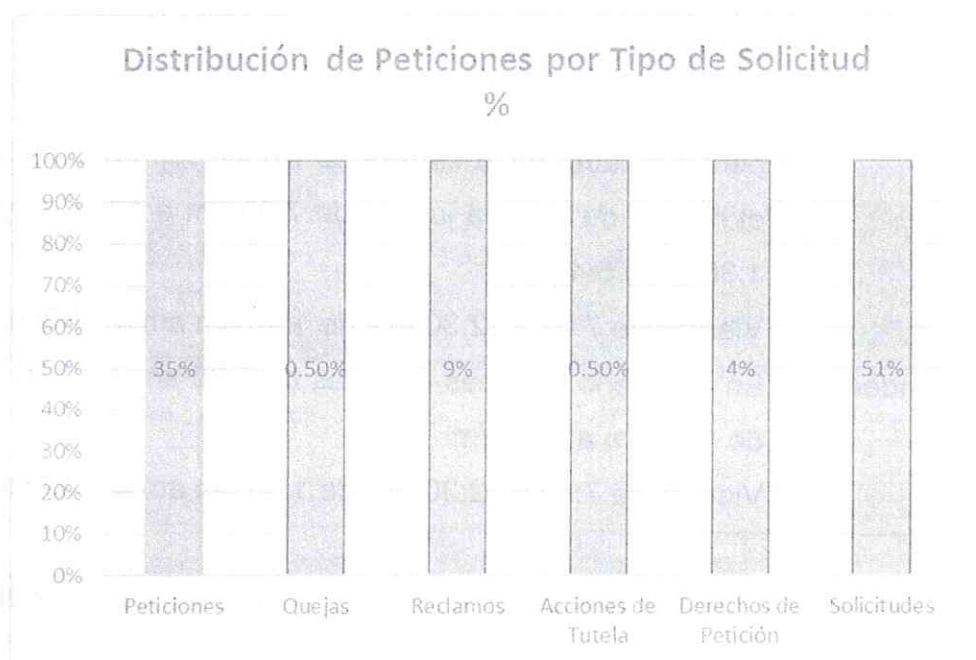
En el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2026 se recibieron en total 766 PQRS, y se cuantificaron por tipo de solicitud así:

Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Peticiones	269	35%
Quejas	4	0.5%
Reclamos	70	9%

Acciones de Tutela	4	0.5%
Derechos de Petición	29	4%
Solicitudes	390	51%
Total PQRS	766	100%

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 enero a junio de 2026:

En la gráfica se observa el total de comunicaciones recibidas en cada mes, del 01 de enero a junio 30 de 2026.

Reclamaciones Mensuales

Reclamaciones Mensuales						
Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Peticiones	42	43	29	63	32	60
Quejas	1	1	1	-	1	-
Reclamos	15	8	12	16	14	5
Acciones de Tutela	-	4	-	-	1	-
Derechos de Petición	2	4	2	5	4	12
Solicitudes	38	74	96	66	48	67
Total	98	134	140	150	100	144

Distribución de PQRSD ACUEDUCTO - ALCANTARRILLADO – ASEO - OTRAS

Reclamaciones Mensuales por Servicio						
Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Acueducto	39	44	49	70	28	78
Alcantarillado	-	-	-	-	-	-
Aseo	32	26	34	32	42	37
Otras	27	64	57	48	30	29
Total	98	134	140	150	100	144

Según cuadro anterior, el concepto de otras, corresponde a solicitudes que realizan los usuarios, en cuanto a temas administrativos, de gestión y contractuales.

Respuestas de PQRSD:

De la información recogida en la base de datos de PQRSD en el periodo evaluado de enero a junio de 2026, Se observa que la mayoría de las respuestas son favorables para el usuario.

Repuestas favorable a la empresa	Respuestas a favorable al cliente	Anuladas
41	300	2

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 enero a junio 2026, Se radican 766 PQRSD.

Derechos de Petición Y PQRS:

En la tabla inferior se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y otros, presentados ante la entidad desde el 01 de enero de 2026 al 30 de junio de 2026:



FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	PERSONA O DEPENDENCIA QUE RECIBE	APLICA RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA ESP	FECHA EN QUE SE DE DA RESPUESTA	RADICADO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
2026-01-05	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-01-27	2026-01-22	2026-01-07	0009	CUMPLE
2026-01-05	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-01-27	2026-01-22	2026-01-27	0109	CUMPLE
2026-01-05	DERECHOS DE PETICION	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-27	2026-01-22	2026-01-15	0075	CUMPLE
2026-01-06	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-01-28	2026-01-23	2026-01-19	0090	CUMPLE
2026-01-06	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-01-28	2026-01-23	2026-01-23	0095	CUMPLE
2026-01-06	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-13		2026-01-13	0071	CUMPLE
2026-01-08	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-01-30	2026-01-26	2026-01-19	0089	CUMPLE
2026-01-08	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-14		2026-01-13	0072	CUMPLE
2026-01-08	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-01-30	2026-01-26	2026-01-26	0103	CUMPLE
2026-01-08	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-01-30	2026-01-26	2026-01-28	01111	CUMPLE
2026-01-08	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-01-30	2026-01-26	2026-01-19	0086	CUMPLE
2026-01-08	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-13		2026-01-09	0070	CUMPLE
2026-01-09	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-01-26	0104	CUMPLE
2026-01-09	PQRS	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-02-03	0129	NO CUMPLE
2026-01-09	DERECHOS DE PETICION	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-02-02	0127	CUMPLE
2026-01-09	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-01-19	0080	CUMPLE
2026-01-09	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-01-28	0112	CUMPLE
2026-01-09	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-01-28	0113	CUMPLE
2026-01-13	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-02-03	2026-01-28	2026-02-04	0143	NO CUMPLE
2026-01-13	SOLICITUD REITERADA PARA FORMNALIZAR ACUERDO DE BARRIO LIMPIEZA URBANA Y CLUS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-02-03	2026-01-28	2026-02-04	0143	NO CUMPLE
2026-01-13	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-03	2026-01-28	2026-01-30	0126	CUMPLE
2026-01-14	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-01-29	2026-01-23	2026-01-29	0119	CUMPLE
2026-01-14	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-04	2026-01-29	2026-01-26	0105	CUMPLE
2026-01-14	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-02-04	2026-01-29	2026-01-23	0096	CUMPLE
2026-01-15	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-05	2026-01-30	2026-01-21	0093	CUMPLE
16/01/20216	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-06	2026-02-02	2026-01-19	0084	CUMPLE
2026-01-19	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-09	2026-02-03	2026-01-21	0092	CUMPLE
2026-01-19	CONTRATO	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-02	2025-01-27	2026-01-29	0121	CUMPLE
2026-01-21	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-23		2026-01-23	0097	CUMPLE
2023-01-23	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-13	2026-02-09	2026-01-27	0110	CUMPLE
2026-01-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-02-16	2026-02-09	2026-02-12	0174	CUMPLE
2026-01-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-16	2026-02-09	2026-02-05	0145	CUMPLE
2026-01-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-16	2026-02-09	2026-02-10	0161	CUMPLE
2026-01-27	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-17	2026-02-10	2026-02-05	0146	CUMPLE
2026-01-27	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-17	2026-02-10	2026-02-05	0147	CUMPLE
2025-01-27	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-17	2026-02-10	2026-02-16	0185	CUMPLE
2026-01-27	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-02-17	2026-02-10	2026-02-03	0130	CUMPLE
2026-01-28	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-02-18	2026-02-11	2026-02-13	0181	CUMPLE
2026-01-28	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-18	2026-02-11	2026-01-29	0120	CUMPLE
2026-01-28	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-02-18	2026-02-11	2026-02-18	0191	CUMPLE
2026-01-28	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-02-18	2026-02-11	2026-01-29	0122	CUMPLE
2026-01-28	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-02-18	2026-02-11	2026-02-13	0180	CUMPLE
2026-01-29	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION DE ACUEDUCTO	A/P	2026-02-19	2026-02-12	2026-02-19	0199	CUMPLE
2026-01-29	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION DE ACUEDUCTO	A/P	2026-02-19	2026-02-12	2026-02-19	0200	CUMPLE
2026-01-29	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION DE ACUEDUCTO	A/P	2026-02-19	2026-02-12	2026-02-19	0201	CUMPLE



2026-01-29	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-29		2026-01-29	0123	CUMPLE
2026-01-30	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	20-02-2026	13-02-2026	2026-02-03	0131	CUMPLE
2026-01-30	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	20-02-2026	13-02-2026	2026-02-18	0197	CUMPLE
2026-01-30	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	20-02-2026	13-02-2026	2026-02-18	0195	CUMPLE
2026-02-02	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	04-02-2026		2026-02-03	0128	CUMPLE
2026-02-02	DERECHOS DE PETICION	DIRECCION DE ACUEDUCTO	A/P	10-03-2026		2026-02-23	0218	CUMPLE
2026-02-02	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	17-02-2026		2026-02-04	0142	CUMPLE
2026-02-03	CONTRATO	DIRECCION DE ACUEDUCTO	A/P	24-02-2026	17-02-2026	2026-02-10	0162	CUMPLE
2026-02-03	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION DE ACUEDUCTO	A/P	24-02-2026	17-02-2026	2026-02-19	0202	CUMPLE
2026-02-04	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	25-02-2026	18-02-2026	2026-02-23	0213	CUMPLE
2026-02-04	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	25-02-2026	18-02-2026	2026-02-20	0207	CUMPLE
2026-02-04	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	25-02-2026	18-02-2026	2026-02-20	0208	CUMPLE
2026-02-05	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	26-02-2026		2026-02-11	0164	CUMPLE
2026-02-05	DERECHOS DE PETICION	JENNIFER HENAO	A/P	19-02-2026		2026-02-10	0163	CUMPLE
2026-02-06	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	20-03-2026	16-03-2026	2026-03-20	0393	CUMPLE
2026-02-09	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	02-03-2026	23-02-2026	2026-02-20	0209	CUMPLE
2026-02-09	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	02-03-2026	23-02-2026	2026-02-16	0183	CUMPLE
2026-02-10	ACCIONES DE TUTELA	JENNIFER HENAO	A/P	12-02-2026		2026-02-11	0165	CUMPLE
2026-02-01	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	03-03-2026	24-02-2026	2026-02-27	0225	CUMPLE
2026-02-10	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	03-03-2026	24-02-2026	2026-02-23	0214	CUMPLE
2026-02-10	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	03-03-2026	24-02-2026	2026-02-23	0215	CUMPLE
2026-02-11	DERECHOS DE PETICION	DIANA HINCAPIE	A/P	13-02-2026		2026-02-12	0175	CUMPLE
2026-02-11	CERTIFICADOS	DIRECCION ACUEDUCTO	A/P	04-03-2026	24-02-2026	2026-02-13	0179	CUMPLE
2026-02-11	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION ACUEDUCTO	A/P	04-03-2026	24-02-2026	2026-02-19	0203	CUMPLE
2026-02-13	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	06-03-2026	02-03-2026	2026-02-18	0192	CUMPLE
2026-02-13	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	06-03-2026	02-03-2026	2026-02-16	0184	CUMPLE
2026-02-13	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION ACUEDUCTO	A/P	06-03-2026	02-03-2026	2026-02-20	0204	CUMPLE
2026-02-17	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION ACUEDUCTO	A/P	10-03-2026	04-03-2026	2026-02-20	0205	CUMPLE
2026-02-17	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DIRECCION ACUEDUCTO	A/P	10-03-2026	04-03-2026	2026-02-20	0206	CUMPLE
2026-02-18	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	11-03-2026		2026-03-10	0356	CUMPLE
2026-02-18	CONTRATO	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	04-03-2026	26-02-2026	2026-03-03	0229	CUMPLE
2026-02-18	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	04-03-2026	26-02-2026	2026-02-20	0210	CUMPLE
2026-02-19	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	12-03-2026	06-03-2026	2026-03-11	0358	CUMPLE
2026-02-19	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	12-03-2026	06-03-2026	2026-03-12	0362	CUMPLE
2026-02-19	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	YAMILE ORTIZ	A/P	22-05-2026		2026-05-14	0807	CUMPLE
2026-02-19	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	12-03-2026	06-03-2026	2026-03-12	0361	CUMPLE
2026-02-20	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	13-03-2026	09-03-2026	2026-03-06	0304	CUMPLE
2026-02-20	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	13-03-2026	09-03-2026	2026-03-13	0367	CUMPLE
2026-02-23	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	16-03-2026	11-03-2026	2026-03-12	0360	CUMPLE
2026-02-23	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	16-03-2026	11-03-2026	2026-03-16	0372	CUMPLE
2026-02-23	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	16-03-2026	11-03-2026	2026-03-16	0373	CUMPLE
2026-02-23	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	16-03-2026	11-03-2026	2026-02-27	0224	CUMPLE
2026-02-23	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	16-03-2026	11-03-2026	2026-03-16	0374	CUMPLE
2026-02-24	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	27-02-2026		2026-02-27	0223	CUMPLE
2026-02-24	CONTRATO	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	25-02-2026		2026-02-24	0219	CUMPLE
2026-02-24	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	06-03-2026		2026-03-05	0261	CUMPLE
2026-02-25	CONTRATO	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	11-03-2026	05-03-2026	2026-03-03	0230	CUMPLE
2026-02-25	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	18-03-2026	12-03-2026	2026-03-18	0379	CUMPLE
2026-02-25	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	18-03-2026	12-03-2026	2026-03-18	0380	CUMPLE
2026-02-26	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	19-03-2026	13-03-2026	2026-03-13	0369	CUMPLE
2026-02-26	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	19-03-2026	13-03-2026	2026-03-06	0303	CUMPLE
2026-02-27	DERECHOS DE PETICION	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	20-03-2026	16-03-2026	2026-03-20	0392	CUMPLE
2026-02-27	CONTRATO	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	20-03-2026		2026-03-13	0366	CUMPLE
2026-02-27	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	20-03-2026	16-03-2026	2026-03-04	0235	CUMPLE

2026-02-27	CONTRATO	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	02-03-2026		2026-03-02	0227	CUMPLE
2026-02-27	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	13-03-2026	09-03-2025	2026-03-13	0370	CUMPLE
2026-02-27	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	20-03-2026	16-03-2026	2026-03-06	0305	CUMPLE
2026-03-02	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	24-03-2026	17-03-2026	2026-03-24	0396	CUMPLE
2026-03-02	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-03-24	17-03-2026	2026-03-19	0386	CUMPLE
2026-03-02	DERECHOS DE PETICIÓN	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-24	17-03-2026	2026-03-24	0397	CUMPLE
2026-03-03	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-25	18-03-2026	2026-03-25	0406	CUMPLE
2026-03-04	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-26	19-03-2026	2026-03-25	0407	CUMPLE
2026-03-04	CONTRATO	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-26	19-03-2026	2026-03-26	0409	CUMPLE
2026-03-04	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-03-26	19-03-2026	2026-03-18	0381	CUMPLE
2026-03-04	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-03-26	19-03-2026	2026-03-18	0382	CUMPLE
2026-03-05	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-18	11-03-2026	2026-03-13	0368	CUMPLE
2026-03-05	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-19	13-03-2026	2026-03-20	0391	NO CUMPLE
2026-03-05	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-27	20-03-2026	2026-03-27	0415	CUMPLE
2026-03-05	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-03-27	20-03-2026	2026-03-13	0364	CUMPLE
2026-03-06	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-06	24-03-2026	2026-03-25	0402	CUMPLE
2026-03-06	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-06	24-03-2026	2026-03-18	0383	CUMPLE
2026-03-06	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-03-26	18-03-2026	2026-03-26	0408	CUMPLE
2026-03-09	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-07	25-03-2026	2026-03-17	0378	CUMPLE
2026-03-09	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-07	25-03-2026	2026-03-25	0403	CUMPLE
2026-03-09	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-07	25-03-2026	2026-04-07	0425	CUMPLE
2026-03-10	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-08	26-03-2026	2026-03-25	0404	CUMPLE
2026-03-10	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-08	26-03-2026	2026-03-13	0365	CUMPLE
2026-03-11	CONTRATO	CLAUDIA GARCIA	A/P	2026-03-26	19-03-2026	2026-03-25	0401	CUMPLE
2026-03-12	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-25	18-03-2026	2026-03-18	0384	CUMPLE
2026-03-12	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-10	06-04-2026	2026-03-16	0375	CUMPLE
2026-03-12	PQRS	DAILA LLANO	A/P	2026-03-27	20-03-2026	2026-03-26	0410	CUMPLE
2026-03-12	DERECHOS DE PETICIÓN	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-10	06-04-2026	2026-04-08	0515	CUMPLE
2026-03-13	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-12	07-04-2026	2026-03-17	0377	CUMPLE
2026-03-13	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-04-07	25-03-2026	2026-04-07	0421	CUMPLE
2026-03-13	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-13	07-04-2026	2026-03-18	0385	CUMPLE
2026-03-16	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-14	08-04-2026	2026-03-20	0395	CUMPLE
2026-03-16	HISTORIAS LABORALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-04-07	25-03-2026	2026-03-27	0418	CUMPLE
2026-03-18	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-15	09-04-2026	2026-04-17	0621	NO CUMPLE
2026-03-19	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-03-26		2026-03-26	0408	CUMPLE
2026-03-19	CONTRATO	CLAUDIA GARCIA	A/P	2026-03-20	14-04-2026	2026-03-19	0389	CUMPLE
2026-03-20	CONTRATO	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-20	14-04-2026	2026-04-09	0521	CUMPLE
2026-03-20	CONTRATO	JENNIFER HENAO	A/P	2026-04-20	14-04-2026	2026-04-27	0660	NO CUMPLE
2026-03-20	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-20	14-04-2026	2026-04-16	0618	CUMPLE
2026-03-20	CONTRATO	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-20	14-04-2026	2026-04-17	0622	CUMPLE
2026-03-20	CONTRATO	NIDIA ZAPATA	A/P	2026-03-24	20-04-2026	2026-03-20	0394	CUMPLE
2026-03-24	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-21	15-04-2026	2026-04-09	0517	CUMPLE
2026-03-25	CONTRATO	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-22	16-04-2026	2026-04-15	0561	CUMPLE
2026-03-25	CIRCULARES INFORMATIVAS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-09	06-04-2026	2026-04-09	0520	CUMPLE
2026-03-26	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-23	17-04-2026	2026-04-20	0634	CUMPLE
2026-03-26	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-23	17-04-2026	2026-04-17	0630	CUMPLE
2026-03-26	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-23	17-04-2026	2026-04-17	0631	CUMPLE
2026-03-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-05-15		2026-04-23	0651	CUMPLE
2026-03-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-23	17-04-2026	2026-04-09	0518	CUMPLE
2026-03-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-23	17-04-2026	2026-04-21	0645	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0795	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0796	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0797	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0798	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0799	CUMPLE



2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0800	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0801	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0802	CUMPLE
2026-03-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-26		2026-05-12	0803	CUMPLE
2026-03-27	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-05-15		2026-05-05	0693	CUMPLE
2026-03-27	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-15		2026-04-07	0422	CUMPLE
2026-04-06	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-27	21-04-2026	2026-04-08	0516	CUMPLE
2026-04-06	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-04-27	21-04-2026	2022-04-09	0522	CUMPLE
2026-04-06	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-20		2022-04-20	0643	CUMPLE
2026-04-06	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-04-27	21-04-2026	2026-04-21	0646	CUMPLE
2026-04-06	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-27	21-04-2026	2026-04-27	0661	CUMPLE
2026-04-06	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-27	21-04-2026	2026-04-09	0519	CUMPLE
2026-04-07	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2205/2026		2026-05-14	0807	CUMPLE
2026-04-07	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-14		2026-04-14	0552	CUMPLE
2026-04-08	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-04-22		2026-04-17	0624	CUMPLE
2026-04-08	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-29		2026-04-14	0528	CUMPLE
2026-04-08	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-29		2026-04-14	0529	CUMPLE
2026-04-10	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-04		2026-04-16	0619	CUMPLE
2026-04-10	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-04	27-04-2026	2026-04-23	0653	CUMPLE
2026-04-10	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-04	27-04-2026	2026-04-27	0662	CUMPLE
2026-04-13	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-04-28		2026-04-20	0642	CUMPLE
2026-04-13	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-05	28-04-2026	2026-05-05	0698	CUMPLE
2026-04-14	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-06	29-04-2026	2026-05-05	0694	CUMPLE
2026-04-14	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-06	29-04-2026	2026-05-05	0695	CUMPLE
2026-04-14	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-04-29		2026-04-20	0641	CUMPLE
2026-04-15	CIRCULARES INFORMATIVAS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-04-21		2026-04-17	0625	CUMPLE
2026-04-15	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-07	30-04-2026	2026-05-07	0784	CUMPLE
2026-04-16	PQRS	JENNIFER HENAO	A/P	2026-04-20		2026-04-17	0627	CUMPLE
2026-04-16	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-08	04-05-2026	2026-05-07	0785	CUMPLE
2026-04-16	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-05-08	04-05-2026	2026-05-08	0789	CUMPLE
2026-04-16	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-08	04-05-2026	2026-05-06	0706	CUMPLE
2026-04-17	SOLICITUD DE CONEXIÓN SER	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-11	05-05-2026	2026-04-28	0669	CUMPLE
2026-04-21	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-13	07-05-2026	2025-05-13	0805	CUMPLE
2026-04-21	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-05-15	11-05-2026	2026-05-15	0808	CUMPLE
2026-04-23	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-04-29		2026-04-28	0668	CUMPLE
2026-04-24	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-19	12-05-2026	2026-04-24	0658	CUMPLE
2026-04-24	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-05-19	12-05-2026	2026-04-24	0659	CUMPLE
2026-04-24	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-05-19	12-05-2026	2026-04-28	0671	CUMPLE
2026-04-27	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-20	13-05-2026	2026-05-15	0809	CUMPLE
2026-04-27	DERECHOS DE PETICION	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-20	13-05-2026	2026-05-20	0813	CUMPLE
2026-04-27	DERECHOS DE PETICION	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-20	13-05-2026	2026-05-20	0814	CUMPLE
2026-04-28	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-05-21	14-05-2026	2026-04-28	0670	CUMPLE
2026-04-28	DERECHOS DE PETICION	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-05-21	14-05-2026	2026-05-19	0810	CUMPLE
2026-04-28	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-21	14-05-2026	2026-05-21	0823	CUMPLE
2026-04-28	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-05-21	14-05-2026	2026-05-20	0815	CUMPLE
2026-04-28	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-21	14-05-2026	2026-05-05	0699	CUMPLE
2026-04-29	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-22	15-05-2026	2026-05-22	0824	CUMPLE
2026-04-29	CERTIFICADOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-16	11-05-2026	2026-05-08	0787	CUMPLE
2026-04-29	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-22	15-05-2026	2026-05-20	0816	CUMPLE
2026-04-29	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-22	15-05-2026	2026-05-12	0794	CUMPLE
2026-04-29	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-04		2026-04-30	0687	CUMPLE
2026-04-30	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-05-25	19-05-2026	2026-05-20	0817	CUMPLE
2026-04-30	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-25	19-05-2026	2026-05-25	0825	CUMPLE
2026-05-05	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-30	23-06-2026	2026-06-23	0988	CUMPLE
2026-05-05	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-27	21-05-2026	2026-05-27	0832	CUMPLE



2026-05-05	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-05-27	21-05-2026	2026-05-27	0833	CUMPLE
2026-05-05	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-27	21-05-2026	2026-05-07	0786	CUMPLE
2026-05-06	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-28	22-05-2026	2026-05-12	0793	CUMPLE
2026-05-06	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-06-28	22-05-2026	2026-05-06	0771	CUMPLE
2026-05-06	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-28	22-05-2026	2026-05-29	0836	NO CUMPLE
2026-05-06	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-05-28	22-05-2026	2026-05-13	0806	CUMPLE
2026-05-08	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-06-01	26-05-2026	2026-06-02	0844	NO CUMPLE
2026-05-08	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-01	26-05-2026	2026-05-29	0837	CUMPLE
2026-05-08	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-01	26-05-2026	2026-05-20	0818	CUMPLE
2026-05-08	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-03	28-05-2026	2026-05-29	0838	CUMPLE
2026-05-12	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-06-03	28-05-2026	2026-05-20	0819	CUMPLE
2026-05-12	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-03	28-05-2026	2026-06-02	0843	CUMPLE
2026-05-12	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-03	28-05-2026	2026-05-13	0804	CUMPLE
2026-05-13	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-04	29-05-2026	2026-06-04	0846	CUMPLE
2026-05-13	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-07-01	24-06-2026	2026-07-01	1040	CUMPLE
2026-05-14	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-05	01-06-2026	2026-06-04	0847	CUMPLE
2026-05-15	DERECHOS DE PETICION	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-09	01-06-2026	2026-06-09	0857	CUMPLE
19-05-2026	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-10	03-06-2026	2026-06-04	0848	CUMPLE
19-05-2026	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-10	03-06-2026	2026-05-26	0828	CUMPLE
19-05-2026	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-10	03-06-2026	2026-05-29	0839	CUMPLE
20-05-2026	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-11	04-06-2026	2026-06-11	0952	CUMPLE
20-05-2026	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-11	04-06-2026	2026-06-03	0845	CUMPLE
21-05-2026	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-12	05-06-2026	2026-06-10	0876	CUMPLE
21-05-2026	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-12	05-06-2026	2026-06-11	0917	CUMPLE
21-05-2026	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-12	05-06-2026	2026-06-11	0918	CUMPLE
21-05-2026	PQRS	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-12	05-06-2026	2026-05-26	0829	CUMPLE
22-05-2026	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-16	09-06-2026	2026-06-11	0919	CUMPLE
2026-05-25	CONSECUTIVO DE COMUNICAC	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-17	10-06-2026	2026-06-17	0962	CUMPLE
2026-05-25	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-17	10-06-2026	2026-06-16	0959	CUMPLE
2026-05-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-18	11-06-2026	2026-06-18	0970	CUMPLE
2026-05-26	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-18	11-06-2026	2026-06-18	0971	CUMPLE
2026-05-27	CONTRATO	CLAUDIA GARCIA	A/P	2026-06-19	12-06-2026	2026-06-19	0981	CUMPLE
2026-05-27	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-17	10-06-2026	2026-06-17	0963	CUMPLE
2026-05-28	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-22	16-06-2026	2026-06-17	0966	CUMPLE
2026-05-28	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	22/06/2026	16-06-2026	2026-06-17	0967	CUMPLE
2026-05-29	CONTRATO	LUZ EDILMA AGUIRRE	A/P	2026-06-22	16-06-2026	2026-05-29	0835	CUMPLE
2026-06-01	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-24	17-06-2026	2026-06-24	0989	CUMPLE
2026-06-01	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-24	18-06-2026	2026-06-18	0972	CUMPLE
2026-06-01	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-24	18-06-2026	2026-06-18	0973	CUMPLE
2026-06-01	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-24	18-06-2026	2026-06-17	0968	CUMPLE
2026-06-02	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-06-25	19-06-2026	2026-06-19	0977	CUMPLE
2026-06-02	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-25	19-06-2026	2026-06-25	1001	CUMPLE
2026-06-02	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-25	18-06-2026	2026-06-17	0965	CUMPLE
2026-06-02	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-25	19-06-2026	2026-06-17	0964	CUMPLE
2026-06-02	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-25	19-06-2026	2026-06-10	0875	CUMPLE
2026-06-02	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-25	19/06/2026	2026-06-24	0992	CUMPLE
2026-06-03	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-26	22-06-2026	2026-06-25	0993	CUMPLE
2026-06-03	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-17	10-06-2026	2026-06-12	0958	CUMPLE
2026-06-03	DERECHOS DE PETICION	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-06-26	22-06-2026	2026-06-18	0974	CUMPLE
2026-06-03	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-26	22-06-2026	2026-06-18	0975	CUMPLE
2026-06-03	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-26	22-06-2026	2026-06-25	0994	CUMPLE
2026-06-03	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-26	22-06-2026	2026-06-10	0874	CUMPLE
2026-06-04	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-30	23-06-2026	2026-06-22	0983	CUMPLE
2026-06-04	DERECHOS DE PETICION	DANIEL RUIZ	A/P	2026-06-30	24-06-2026	2026-06-30	1039	CUMPLE
2026-06-04	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-07-23	16-07-2026			PENDIENTE



2026-06-04	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-30	26-06-2026	2026-06-25	0995	CUMPLE
2026-06-04	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-06-30	27-06-2026	2026-06-30	1038	CUMPLE
2026-06-05	PROCESOS DISCIPLINARIOS	JENNIFER HENAO	A/P	2026-07-01	24-06-2026	2026-06-05	0856	CUMPLE
2026-06-09	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-02	25-06-2026	2026-06-25	1000	CUMPLE
2026-06-09	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-02	25-06-2026	2026-06-25	0996	CUMPLE
2026-06-09	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-02	25-06-2026	2026-06-25	0997	CUMPLE
2026-06-10	CONTRATO	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-03	26-06-2026	2026-06-12	0953	CUMPLE
2026-06-11	CONTRATO	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-06	30-06-2026	2026-06-12	0953	CUMPLE
2026-06-11	DERECHOS DE PETICION	CLAUDIA GARCIA	A/P	2026-07-01	24-06-2026	2026-07-01	1044	CUMPLE
2026-06-11	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-12		2026-06-12	0957	CUMPLE
2026-06-11	DERECHOS DE PETICION	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-07-06	30-06-2026	2026-06-25	0999	CUMPLE
2026-06-12	CERTIFICADOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-07	01-07-2026	2026-06-12	0956	CUMPLE
2026-06-12	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-07-07	01-07-2026	2026-06-19	0977	CUMPLE
2026-06-12	DERECHOS DE PETICION	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-07-07	01-07-2026			PENDIENTE
2026-06-16	CONTRATO	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-08	02/07/206	2026-06-25	1002	CUMPLE
2026-06-16	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-07-08	02-07-2026			PENDIENTE
2026-06-16	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-08	02-07-2026			PENDIENTE
2026-06-17	PQRS	YAQUELINA ZAPATA	A/P	2026-07-09	03-07-2026			PENDIENTE
2026-06-17	DERECHOS DE PETICION	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-09	03-07-2026	2026-06-17	0961	CUMPLE
2026-06-22	CONSECUTIVO DE COMUNICAC	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-01-07				PENDIENTE
2026-06-22	DERECHOS DE PETICION	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-07-14	07-07-2026			PENDIENTE
2026-06-22	PQRS	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-07-14	08-07-2026			PENDIENTE
2026-06-22	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-07-14		2026-06-22	0984	CUMPLE
2026-06-23	CONSECUTIVO DE COMUNICAC	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-07-08				PENDIENTE
2026-06-24	INFORMES ENTES DE CONTROL	ORIANA HINCAPIE IRAL	A/P	2026-06-25		2026-06-24	0991	CUMPLE
2026-06-24	PQRS	PILAR RESTREPO OCHOA	A/P	2026-06-30		2026-06-26	1034	CUMPLE
2026-06-24	DERECHOS DE PETICION	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-10	06-07-2026			PENDIENTE
2026-06-26	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-07-15				PENDIENTE
2026-06-26	PQRS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-21	14-07-2026			PENDIENTE
2026-06-26	CONTRATO	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-13	07-07-2026			PENDIENTE
2026-06-30	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-22	15-07-2026			PENDIENTE
2026-06-30	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-22	16-07-2026			PENDIENTE
2026-06-30	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-22	17-07-2026			PENDIENTE
2026-06-30	SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-07-22	18-07-2026			PENDIENTE

De las Setecientas sesenta y seis (766) comunicaciones oficiales recibidas, trescientas uno (301), requieren respuesta oficial, al verificar si se cumplió dentro del término de tiempo la respuesta, se encontró:

Cumple con la oportunidad en la respuesta	276
No cumplieron con la oportunidad en la respuesta	8
Pendientes por responder	17

El porcentaje de cumplimiento oportuno de las PQRS que requería respuesta 91.7%.

El porcentaje de incumplimiento de las PQRS que no se les dio respuesta de manera oportuna es del 2.7%

La PQRSD que no se les ha vencido el término de la respuesta, representan un 5.6%.

A continuación, se relaciona las PQRSD que no fueron respondidas a tiempo, y las cuales se respondieron con un tiempo promedio de 7.5 días de manera extemporánea:

 CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS								
ASUNTO	PERSONA O DEPENDENCIA QUE RECIBE	APLICA RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA ESP	FECHA EN QUE SE DE DA RESPUESTA	RADICADO	Días Retraso en la Respuesta	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
PETICION DE ACLARACION EVALUACION PRELIMINAR IP05-2026	JENNIFER HENAO	A/P	2026-04-20	14-04-2026	2026-04-27	0660	13	NO CUMPLE
PVG-016-26 POR MEDIO DEL CUAL LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GUARNE APERTURA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA A LA INTERVENCION DEL ALCANTARILLADO EN EL SECTOR	DANIEL RUIZ	A/P	2026-03-19	13-03-2026	2026-03-20	0391	7	NO CUMPLE
RECLAMO N°2026-00056 INCONFORMIDAD POR LOS CONSUMOS REGISTRADOS EN LA	DIANA HINCAPIE	A/P	2026-06-01	26-05-2026	2026-06-02	0344	7	NO CUMPLE
REMISION POR COMPETENCIA RADICADO 2026300274 EVENTO DE SOCAYACION EN VIA SECTOR LABRIGOS	OSCAR RODRIGUEZ PAVA	A/P	2026-02-02	2026-01-27	2026-02-03	0129	7	NO CUMPLE
SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-05-28	22-05-2026	2026-05-29	0836	7	NO CUMPLE
SOLICITUD DE MACROMEDIDORES E INSTALACION DE CONTADORES INTERNOS	DANIEL RUIZ	A/P	2026-04-15	09-04-2026	2026-04-17	0621	8	NO CUMPLE
SOLICITUD REITERADA PARA FORMALIZAR ACUERDO DE BARRIDO LIMPIEZA URBANA Y CLUS	ORIANA HINCAPIE IRIAL	A/P	2026-02-03	2026-01-28	2026-02-04	0143	7	NO CUMPLE
SOLICITUD REITERATIVA DE INFORMACION TARIFARIA DE LOS COMPONENTES CLUS Y BARRIDO	ORIANA HINCAPIE IRIAL	A/P	2026-02-03	2026-01-28	2026-02-04	0143	4	NO CUMPLE

En cuanto a los Derechos de Petición, en el periodo auditado, se presentaron veintiséis (26), de los cuales se les ha dado respuesta oportuna a veintidós (22), quedando pendiente por responder cuatro (4).

En el mes de febrero se presentó una acción de tutela la cual se le dio respuesta dentro de los términos establecidos por la normatividad.

Observaciones de la auditoria:

Se evidenció que algunas peticiones, quejas y reclamos fueron respondidas con posterioridad al vencimiento del término legal establecido, incumpliendo los tiempos de respuesta definidos en la normatividad vigente y en los procedimientos internos de la entidad; lo que no está dando cumplimiento a:

1. Ley 1755 de 2015.
2. Ley 142 de 1994.
3. Procedimiento interno de gestión de PQRSD.
4. Principios de eficiencia, eficacia y oportunidad del MIPG

Posibles causas:

- Falta de seguimiento diario a los vencimientos.
- Ausencia de alertas automáticas.
- Demoras en las dependencias responsables de suministrar información.
- Sobrecarga laboral del personal encargado.
- Deficiente control por parte del responsable del proceso.

Efecto:

- Riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición.
- Posibles investigaciones disciplinarias.
- Riesgo de silencio administrativo positivo cuando aplique.
- Insatisfacción de los usuarios.
- Deterioro de la imagen institucional.

Recomendaciones o Acciones de mejora:

- Implementar un sistema de alertas automáticas que notifique con varios días de anticipación el vencimiento de cada PQRDS.
- Realizar reuniones semanales de seguimiento con las dependencias que generan mayores retrasos.
- Revisar y socializar el protocolo de derechos de petición al personal que hace parte del proceso de las PQRSD, enfatizando claramente responsabilidades, tiempos internos de respuesta y mecanismos de escalamiento antes del vencimiento del término legal.
- Capacitar desde la Dirección Jurídica, periódicamente a los funcionarios responsables del proceso de las PQRSD sobre los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y las consecuencias del incumplimiento.
- Evaluar la posibilidad de integrar herramientas tecnológicas de trazabilidad y notificación de vencimientos, que aseguren el cumplimiento oportuno y mitiguen riesgos de incumplimiento.
- Fortalecer el proceso de Gestión Documental.
- Modificar el cuadro de Excel que se lleva para las PQRS clasificándolo por tipo de PQRSD.

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 PQRSD.

Matriz de riesgos:

Riesgo	Causa	Consecuencia
Incumplimiento de los términos legales para responder a tiempo las PQRSD.	Falta de seguimiento a los vencimientos, ausencia de alertas, debilidad en el procedimiento.	Incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y de la regulación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, posibles sanciones, pérdida de confianza del usuario y afectación de la imagen institucional.
Debilidad en la estandarización del	Procedimiento desactualizado o con actividades poco	Diferentes criterios para atender las

procedimiento de gestión de PQRSD.	definidas, ausencia de puntos de control.	solicitudes, retrasos, reprocesos y riesgo de incumplimiento normativo.
Deficiente seguimiento al cumplimiento de indicadores de oportunidad.	No se monitorean periódicamente los tiempos de respuesta por parte de los líderes.	Incremento de respuestas extemporáneas sin acciones correctivas oportunas.

Una vez realizadas las recomendaciones y/o observaciones, se recomienda formular a los responsables los planes de mejoramiento como acciones de mejora, plazo para la presentación del plan de mejoramiento el 16 de julio de 2026



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

Copia: ORIANA HINCAPIE IRAL
Gerente

Fecha: 14/07/2026
Comunicado a las partes interesadas a través de: correo electrónico

