

130

San José del Guaviare, 20 de agosto de 2025

Ingeniero
KEVIN ANDRES GUTIERREZ GOMEZ
Gerente General EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare

Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, primer semestre 2025

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la Alta Gerencia, el Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos que los usuarios radican en el área de PQRS de EMPOAGUAS ESP, correspondientes al primer semestre 2025:

El seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas y reclamos, se realiza de acuerdo a los reportes generados en el Modulo de Administrador de Documentos (Ventanilla Única), en el Módulo de PQRS (Atención al Cliente) del Software Sysman SAS, y en la página web institucional (www.empoaguas.gov.co).

CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, AREA ATENCION AL CLIENTE

Acceso a la Información Pública: De conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en la página institucional: www.empoaguas.gov.co, se cuenta con el enlace <http://www.empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en donde los grupos de valor (usuarios, suscriptores) podrán consultar los temas de su interés

Durante el primer semestre de 2025 (enero-junio), se recibieron y atendieron 2955 entre peticiones y reclamaciones; las cuales fueron atendidas por las subgerencias Comercial y Técnico Operativa, conforme a la competencia de cada una y dentro de los tiempos estimados para dar respuesta a las mismas.

Servicio Publico Domiciliario	Peticiones	Reclamaciones
Acueducto	1726	595
Alcantarillado	526	108

A continuación se relaciona los aforos por servicio público domiciliario (Acueducto y/o –Alcantarillado) y tipo (petición o reclamación):

AFOROS DE PETICIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
REVISIONES	133
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	2
INSTALACION DE CAJILLA ACUEDUCTO	4
BAJA PRESION	18
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	6
REVISION DE MICROMEDIDOR	42
RETIRO DE DISPOSITIVO	8
CALIDAD DEL AGUA	5
INSTALACION DE MEDIDOR DE PRUEBA	5
CONEXIÓN FRAUDULENTA	12
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	6
RETIRO DE MEDIDOR DE PRUEBA	8
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	94
ACTUALIZACION DE DATOS	49
REPARACION EN LA VIA PUBLICA	23
REPARACION DE FUGA EN LA DOMICILIARIA	65
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	4
CAMBIO DE CAJILLA	5
RECONEXIONES	995
ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO	81
REALCE DE CAJILLA	4
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	48
VERIFICACION DE EQUIPO DE MEDIDA	1
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	4
TRASLADO DE CAJILLA	7
INSTALACION DE DISPOSITIVO	23
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	7
MEDIDORES INSTALADOS AL REVES	7
TOTALES	1726

Tabla No. 1 Peticiones servicio de acueducto. Fuente. Modulo Servicios Públicos –Software SYSMAN

En el primer semestre de 2025 la petición más recurrente fue reconexión del servicio de acueducto con 995 solicitudes; le sigue revisiones con 133 y acometidas de acueducto con 81 ; las cuales fueron atendidas dentro de los tiempos estipulados.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
CLASE DE USO INCORRECTO	1
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	594
TOTALES	595

Tabla No. 2 Reclamaciones servicio de acueducto. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

Analizadas las causas de las reclamaciones en el servicio de Acueducto se evidencia que en el primer semestre, la Inconformidad por Desviación Significativa la cual hace referencia a los aumentos o reducciones exageradas o intempestivas del consumo actual del servicio de acueducto frente al consumo promedio histórico, se identificaron 594 reclamaciones; disminuyéndose en 13 con respecto al segundo semestre de la vigencia 2024.

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	184
DESTAPONAMIENTOS INTERNO	4
LIMPIEZA DE REDES	2
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	7
TUBO DE ACOMETIDA DAÑADO	1
REVISION ESTADO ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO	322
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	6
TOTALES	526

Tabla No. 3 Peticiones servicio alcantarillado. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

La petición más alta en el servicio de Alcantarillado fue el de Revisión del estado de acometida del alcantarillado con 322 solicitudes, el segundo aforo de reclamación es el destaponamiento externo con 184 solicitudes.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION -PREDIO	108
TOTALES	108

Tabla No.4 Reclamaciones servicio de alcantarillado. Fuente. Modulo Servicios Públicos – Software SYSMAN

El aforo más alto en las reclamaciones del servicio de Alcantarillado en el primer semestre de 2025 es la Inconformidad con la medición, con un total de 108 reclamaciones, este es a causa de la no información de los suscriptores cuando los inmuebles están deshabitados. Esta reclamación disminuyó con respecto al segundo semestre del 2024 en 103 solicitudes.

PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

De acuerdo con los datos arrojados por el canal de atención, Modulo de Administrador de Documentos (Ventanilla Única), durante el segundo semestre de 2024, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	60
SOLICITUD DOCUMENTACION	50
DERECHO DE PETICION	17
SOLICITUDES VARIAS	45
QUEJA/RECLAMACION	8
TRASLADO POR COMPETENCIA	6
TOTALES	186

Tabla No.5 Peticiones, quejas reclamos. Fuente. Modulo Administrador de Documentos SYSMAN (Ventanilla Única)

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS

De las 186 solicitudes de información, solicitudes de documentación, derechos de petición, solicitudes varias, reclamaciones/quejas, y traslados por competencia radicadas en Ventanilla Única, 14 no registran respuesta según informe presentado por Ventanilla única; las cuales fueron remitidas a las diferentes áreas como se describe a continuación:

CONCEPTO	TOTAL	SIN RESPUESTA	GERENCIA	SUBGERENCIA OPERATIVA	SUBGERENCIA ADITIVA	DIVISION JURIDICA	SUBGERENCIA COMERCIAL
SOLICITUD INFORMACION	60	8	5	1	1	0	1
SOLICITUD DOCUMENTACION	50	2	0	2	0	0	0
DERECHO DE PETICION	17	1	1	0	0	0	0
SOLICITUDES VARIAS	45	3	0	0	0	0	3
QUEJA/RECLAMACION	8	0	0	0	0	0	0

TRASLADO POR COMPETENCIA	6	0	0	0	0	0	0
TOTALES	186	14	6	3	1	0	4

En el segundo semestre, según el registro en Ventanilla Única, 14 solicitudes no registran respuesta sin embargo se indagó en las áreas Operativa y Comercial e indicaron que se les dio solución a través de ordenes de trabajo. Cabe resaltar que continua mejorando considerablemente, el manejo y respuesta oportuna de las diferentes peticiones, solicitudes, derechos de petición, quejas y reclamos, por cada una de las áreas responsables.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno de Gestión destaca la mejora que se ha presentado en las respuestas oportunas a todas las solicitudes radicadas en Ventanilla Única
- ✓ Es de indicar que toda comunicación que generen las áreas, tanto internas como externas, deben ser radicadas en Ventanilla Única, inclusive las que se reciben y/o envían vía email, con el fin de llevar el debido control a las respuestas de las mismas.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Se recomienda a la Administración de EMPOAGUAS ESP, solicitar una capacitación y/o actualización para el manejo del Módulo de Administrador de Documentos del Software SYSMAN, para que los responsables de cada área, puedan llevar un control de las respuestas a las mismas. ya que el permite que se realice monitoreo para que las respuestas se den en los términos establecidos.
- ✓ Reitero que en el caso de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que *son resueltas con ordenes de trabajo* por parte de la subgerencia Comercial y/o Subgerencia Operativa, dar respuesta de todos modos por escrito al peticionario, pues éstas han sido solicitadas mediante oficio y en su mayoría aparecen como no respondidas en el módulo de ventanilla.
- ✓ A efectos de disminuir las peticiones con respecto a los destaponamientos externos que continua siendo el Aforo más alto en el servicio de Alcantarillado, se recomienda continuar con las campañas de sensibilización a los usuarios y ciudadanía en general para que no arrojen residuos sólidos que obstruyan las

redes de alcantarillado y se inicien las acciones correspondientes ante las entidades ambientales por mal uso de las redes de Alcantarillado.

- ✓ Revisar permanentemente los correos institucionales, con el fin de determinar si existen PQRS y resolverlas de manera oportuna.

Cordialmente,



NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Control Interno de Gestión

Proyectó	Revisó	Aprobó
Norbely Restrepo Vásquez	Norbely Restrepo Vásquez	Norbely Restrepo Vásquez
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión	Jefe de Oficina Control Interno de Gestión	Jefe de Oficina Control Interno de Gestión