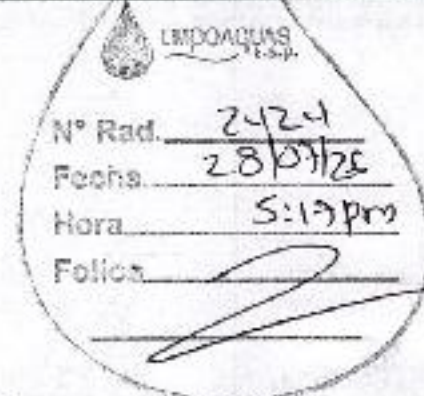


130

San José del Guaviare, 28 de julio de 2026

Ingeniero
DANIEL EDGARDO ACEVEDO ORTEGA
Gerente General
EMPOAGUAS ESP
San José del Guaviare



Ref: Informe Seguimiento y Evaluación de PQR, primer semestre 2026

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 2026:

El seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas y reclamos, se realiza de acuerdo a los reportes generados en el Módulo 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 2026 (enero-junio), se recibieron y atendieron 1823 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	969	416
Alcantarillado	401	37

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	104
RETIRO DE MEDIDOR DEL SISTEMA	5
REPARACION DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	2
BAJA PRESION	56
TRASLADO DE MICROMEDIDOR	5
REVISION DE MICROMEDIDOR	37
RETIRO DE DISPOSITIVO	1
CALIDAD DEL AGUA	3
CONEXIÓN FRAUDULENTA	8
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA POR GARANTIA	9
CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	80
ACTUALIZACION DE DATOS	76
REPARACION EN LA VIA PUBLICA	22
REPARACION DE FUGA EN LA DOMICILIARIA	54
CAMBIO DE LLAVE DE PASO	8
CAMBIO DE CAJILLA	4
RECONEXIONES	319
ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO	62
INSTALACION DE EQUIPO DE MEDIDA	96
CAMBIO Y TRASLADO DE CAJILLA	2
TRASLADO DE CAJILLA	2
INSTALACION DE DISPOSITIVO	10
REALCE DE EQUIPO DE MEDIDA	2
MEDIDORES INSTALADOS AL REVES	4
TOTALES	969

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

En el primer semestre 2026 la petición más recurrente fue reconexión del servicio de acueducto con 319 solicitudes; le sigue revisiones con 104 e instalación de equipo de medida con 96 solicitudes ; las cuales fueron atendidas dentro de los tiempos estipulados.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	416
TOTALES	416

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 continua 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 416 reclamaciones; promedio similar al segundo semestre de la vigencia 2025

PETICIONES EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
DESTAPONAMIENTO EXTERNO	201
ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	7
TUBO DE ACOMETIDA DAÑADO	1
REVISION	188
CARACTERIZACION DE VERTIMIENTOS	4
TOTALES	401

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

La petición más alta en el servicio de Alcantarillado fue el de Destaponamiento externo con 201 solicitudes, el segundo aforo de reclamación fue el de Revisión con 188 solicitudes.

RECLAMACION EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

DESCRIPCION	TOTAL
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION -PREDIO	37
TOTALES	37

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

El aforo más alto y único en las reclamaciones del servicio de Alcantarillado en el primer semestre de 2026 es la Inconformidad con la medición, con un total de 37 reclamaciones, este es a causa de la no información de los suscriptores cuando los inmuebles están deshabitados.

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 primer semestre de 2026, se recibieron peticiones, reclamaciones, quejas y/o solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

CONCEPTO	TOTAL
SOLICITUD INFORMACION	4
SOLICITUD DOCUMENTACION	36
DERECHO DE PETICION	46
SOLICITUDES VARIAS	25
QUEJA/RECLAMACION	5
TRASLADO POR COMPETENCIA	2
TOTAL	118

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 118 radicadas y clasificadas así: solicitudes de información, solicitudes de documentación, derechos de petición, solicitudes varias, reclamaciones/quejas, y traslados por competencia radicadas en Ventanilla Única, 12 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	OPERATIVA	ADTIVA	DIVISION JURIDICA	COMERCIAL
SOLICITUD INFORMACION	4	1	0	0	0	0	1
SOLICITUD DOCUMENTACION	36	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	46	4	0	4	0	0	0
SOLICITUDES VARIAS	25	5	0	4	0	0	2
QUEJA/RECLAMACION	5	1	0	0	0	0	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	2	0	0	0	0	0	0

De las 12 solicitudes sin respuesta 8 estuvieron a cargo de la Subgerencia Técnico Operativa y 4 de la Subgerencia Comercial. Sin embargo, es de resaltar que ha mejorado considerablemente, las respuestas oportunas 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.

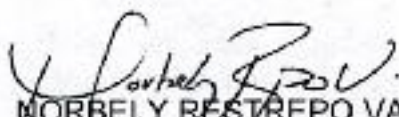
RECOMENDACIONES:

- ✓ Si las solicitudes no pueden resolverse en el plazo reglamentario, debe informársele al interesado explicando los motivos y dando una nueva fecha de respuesta, la cual no puede exceder del doble del tiempo inicial
- ✓ Reitero a la Subgerencia Administrativa y Financiera, 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 órdenes 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 VÁSQUEZ
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