



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PQRS

CUARTO TRIMESTRE
Periodo 1 de OCTUBRE a 31de DICIEMBRE de 2024

Silvania, 15 de ENERO de 2025

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) RECIBIDAS POR LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P., EN EL PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2024.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹ y demás disposiciones legales se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y solicitudes recibidas por EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. en el cuarto trimestre de la vigencia 2024, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

1. ESTADÍSTICAS DE LAS SOLICITUDES DE PQRS RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.

De acuerdo con el informe de estadísticas de reclamaciones que emite el Sistema de información – módulo HAS PQR de EMPUSILVANIA S.A., E.S.P., se recibieron y tramitaron durante el periodo OCTUBRE a DICIEMBRE de 2024, un total de 69 PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante la oficina de EMPUSILVANIA, el 79.7 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 20.3 % a favor del usuario, no quedaron PQRS pendientes por resolver.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, según la Auxiliar de PQR, sigue siendo el canal presencial en un 80 %, y por medio de correo electrónico un 20 %.

1.1 ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO

Por Servicio prestado, el 100 % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, para el servicio de alcantarillado, se presentan muy pocas solicitudes (aproximadamente 4 al mes) las cuales son recibidas verbalmente y se atienden inmediatamente o máximo al siguiente

¹ Ley 1474 de 2011 Art. 76. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

día. Para el servicio de aseo, se registran las solicitudes en el cuadro de control de correspondencia.

En Acueducto, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 94,2 % sobre el total de este servicio.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de octubre a diciembre de 2024

Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones octubre a diciembre de 2024

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
AFORO	1	1	100	0	0	0	
CLASE DE USO INCORRECTO	2	2	100 %	0		0	
ALTO CONSUMO	65	51	78.46 %	14	21.54 %	0	
CASA DESHABITADA	1	1	100%	0		0	
TOTAL ACUEDUCTO	69	55	79.7%	14	20.3%	0	
Servicio de Alcantarillado							
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
Servicio de Aseo							
TOTAL ASEO	0	0		0			
TOTAL SERVICIOS	69	55	79.9%	14	20.3%	0	

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

En resumen se presentaron las siguientes reclamaciones por servicio:

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

Tabla No. 2 Resumen Estadística de reclamaciones OCTUBRE a DICIEMBRE de 2024 por servicio

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	69	55	79.7%	14	20.3%	0	
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
TOTAL ASEO	0	0		0		0	
TOTAL SERVICIOS	69	55	79.7%	14	20.3%	0	

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

1.2. ESTADÍSTICAS POR MESES

En la tabla N° 3 se presenta el número de reclamaciones presentadas en cada mes (OCTUBRE a DICIEMBRE de 2024)

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes

MES	PQRS
OCTUBRE	29
NOVIEMBRE	23
DICIEMBRE	17

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

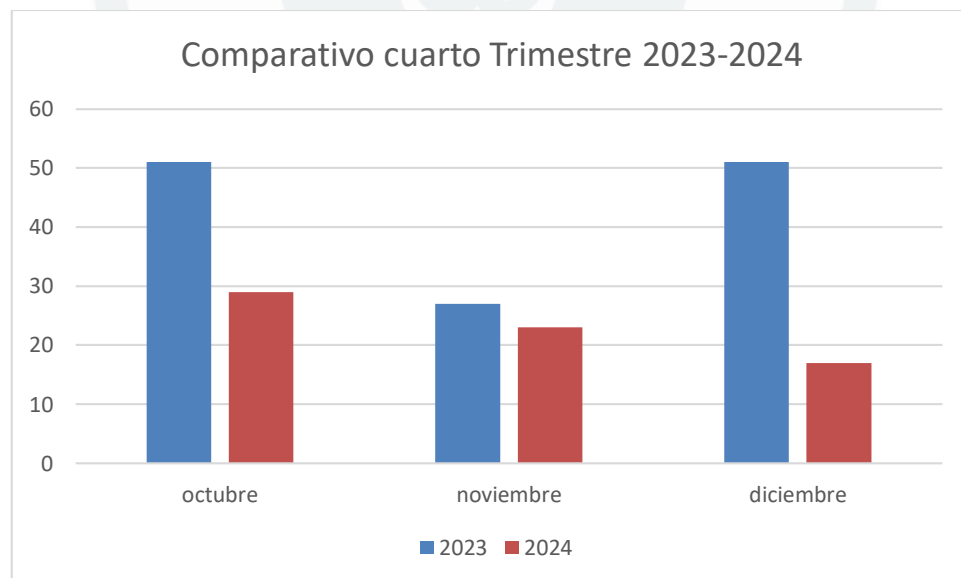
 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

Tabla N°4. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el cuarto trimestre de 2023 y el cuarto trimestre de 2024

MES	VIGENCIA	
	2023	2024
Octubre	51	29
Noviembre	27	23
Diciembre	51	17
TOTAL SERVICIOS	129	69

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

Grafico 1.



Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

De acuerdo con la tabla anterior se presentó una disminución de 60 reclamaciones con respecto al mismo periodo evaluado la vigencia inmediatamente anterior, se nota una tendencia a disminuir en la vigencia 2024, no se presentan reclamaciones en los servicios de alcantarillado y aseo. Se debe tener en cuenta, que en el tercer trimestre de 2023 la empresa realizó ajuste de tarifas y por esto se presentó un alto número de reclamaciones en agosto y septiembre.

En la tabla N° 5 se describe mes a mes el tiempo promedio de respuesta, representado en días.

Tabla No. 5 Total tiempo promedio de tratamiento y Respuesta a las solicitudes recibidas por EMPUSILVANIA

MES	DÍAS
ENERO	8.26
FEBRERO	2.18
MARZO	0.38
ABRIL	0.47
MAYO	1.43
JUNIO	1.63
JULIO	2.27
AGOSTO	2.34
SEPTIEMBRE	1.25
OCTUBRE	13.4
NOVIEMBRE	12.21
DICIEMBRE	2.84
PROMEDIO	4.74

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

En promedio el tiempo de respuesta a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la oficina de PQRS de EMPUSILVANIA es de 4.74 días, lo cual está dentro de los términos dispuestos por la Ley.

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

- En el cuarto trimestre del 2024 fueron radicados 17 derechos de petición (entre un total de 162 registros, los cuales 15 fueron atendidos en el tiempo que determina la Ley y 2 fueron contestados fuera de término.
- En cuanto a las solicitudes generales en el cuadro de control de radicados, se recibieron 70, de éstas fueron 25 solicitudes de punto de agua y viabilidades.
- Fueron recibidas 10 acciones de tutela.
- Con respecto al Servicio de aseo, se atendieron 8 solicitudes que tenían que ver con revisión de la factura y el cobro del servicio.
- Se presentaron 7 solicitudes para suspensión definitiva y temporal del servicio. (todas ejecutadas)
- Se recibieron 5 Solicitudes de información la cual fue enviada en los términos de la ley.
- Las reclamaciones restantes son por solicitudes de cambio de nomenclatura, cambio de factura, toma de lectura, cambio de titular, venta de agua, revisiones varias entre otras.

RECOMENDACIONES

- Contestar a tiempo los derechos de petición conforme lo establece la Ley.
- Realizar el control de tiempos de respuesta y dar aviso por parte de la funcionaria de PQR de los pendientes por responder antes del límite de tiempo.
- Rediseño del procedimiento para fortalecer el control, mitigar los riesgos de incumplimiento y extemporaneidad en las respuestas y en general mejorar la eficiencia en la atención de peticiones, quejas y recursos.
- Se recomienda dar prioridad a la ejecución y solución de reclamaciones según el orden de llegada y fechas de radicación, para dar cumplimiento a la norma.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

- Se recomienda seguir llevando la semaforización del cuadro de control de correspondencia y subirlo al Drive de la empresa para que se pueda hacer el seguimiento por parte de los responsables

ANEXOS

1. Resumen de reclamaciones de octubre a diciembre de la vigencia 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (1 folios)
2. Estadística de reclamaciones de los meses octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (3 folios)

Gestión Documental
Revisado y aprobado por

Realizado por:

Original firmado reposa en la oficina de EMPUSILVANIA, S.A., E.S.P.
MARCO ANTONIO GALINDO
GERENTE EMPUSILVANIA S.A., E.S.P.

Sonia Maribell Arévalo
Asesora de Control Interno
EMPUSILVANIA S.A., E.S.P.