



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

**PRIMER TRIMESTRE
Periodo 1 de ENERO a 30 de MARZO de 2025**

Silvania, 29 de abril de 2025

 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

**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 ENERO
– MARZO DE LA VIGENCIA 2025.**

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 primer trimestre de la vigencia 2025, 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 PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025.

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 enero a marzo de 2025, un total de 53 PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante las oficinas de EMPUSILVANIA, el 37 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 16 % 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 %, telefónico 10 % y virtual 10 %.

1.1 ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO

Por Servicio prestado, el 100 % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto. En este servicio, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 84,90 % sobre el total de este servicio.

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

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de enero a marzo de 2025

Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones enero a marzo de 2025

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
COBRO DE CARGOS RELACIONAD	1	0	0	1	100	0	0
ERROR DE LECTURA	1	1	100	0	0	0	0
DOBLE COBRO	1	0	0	1	100	0	0
CASA DESHABITADA	1	0	0	1	100	0	0
AFORO	3	2	66.67	1	33.33	0	0
CRUCE DE PLUMAS	1	0	0	1	100	0	0
ALTO CONSUMO	45	34	75.56	11	24.44	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	53	37		16		0	
Servicio de Alcantarillado							
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0	0
Servicio de Aseo							
TOTAL ASEO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL SERVICIOS	53	37	69.81	16	30.19	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 enero a marzo de 2025
por servicio**

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	53	37	69.81	16	30.19	0	
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
TOTAL ASEO	0	0		0		0	
TOTAL SERVICIOS	53	37	69.81	16	30.19	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 (enero a marzo de 2025)

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes

MES	PQRS
ENERO	21
FEBRERO	14
MARZO	18

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

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

Descripción del reclamo	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
TOTAL ACUEDUCTO	21	30	14	22	18	17
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0
TOTAL ASEO	0	2	0	0	2	0
TOTAL SERVICIOS	21	32	14	22	18	17

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

De acuerdo con la tabla anterior se presentó una disminución de 18 reclamaciones con respecto al mismo periodo evaluado la vigencia inmediatamente anterior, se nota una tendencia a disminuir en las últimas vigencias analizadas, no se presentan reclamaciones en el servicio de alcantarillado y en el servicio de aseo el porcentaje es mínimo.

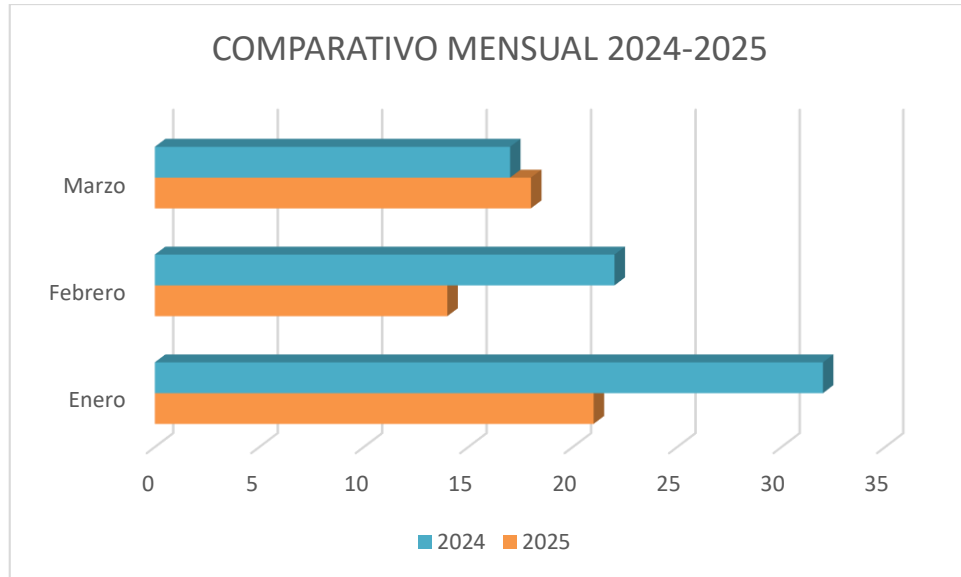
Tabla N° 5. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el cuarto trimestre de 2023 y el cuarto trimestre de 2024

MES	VIGENCIA	
	2025	2024
Enero	21	32
Febrero	14	22
Marzo	18	17
TOTAL SERVICIOS	53	71

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

Grafico 1.



1.3 ESTADÍSTICAS POR TIEMPO DE RESPUESTA

En la tabla N° 6 se describe mes a mes el tiempo promedio de respuesta, representado en días.

Tabla No. 6 Total tiempo promedio de tratamiento y Respuesta a las solicitudes recibidas por EMPUSILVANIA

MES	PROMEDIO DÍAS
ENERO	6.76
FEBRERO	17.71
MARZO	4.16
PROMEDIO	9.54

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 la tabla N° 6 se muestra el promedio de días en que se dio respuesta a las Reclamaciones presentadas, las cuales, en los meses de enero y marzo estuvieron dentro de los términos de la norma, en el mes de febrero se presentaron cambios en el personal de toma de lecturas y de atención al usuario lo cual causó retrasos en los procesos.

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre del 2025 no fueron radicadas acciones de tutela, se radicaron 16 derechos de petición (entre un total de 138 registros en el cuadro de control de radicados) 3 se respondieron de manera extemporánea. De los derechos de petición corresponden en un 90% a cobros en la factura especialmente por el servicio de aseo.

Por solicitudes se presentaron las siguientes:

2 solicitudes para ajuste del valor en factura en el servicio de aseo

2 solicitudes por pago doble de factura

1 solicitud de ajuste de nomenclatura

14 solicitudes de punto de agua y viabilidad

1 solicitud de instalación de macromedidor

6 solicitudes para cambio de nombre.

3 solicitudes de información las cuales fueron respondidas en los términos de la ley.

Quejas : 1 por basuras en la inspección de Subia 4 viabilidades y 7 solicitudes de información las cuales fueron entregadas a tiempo.

Con respecto al trimestre enero marzo de 2024 las solicitudes, derechos de petición y reclamaciones que se radican en la oficina de atención al usuario, disminuyeron en 89.

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.
- 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.

ANEXOS

1. Estadística de reclamaciones de los meses enero, febrero y marzo de las vigencia 2025 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (2 folios)
2. Estadística de reclamación entre 1 de enero a marzo 31 de 2025. (2 folios)

Gestión Documental

Revisado y aprobado por

MARCO ANTONIO GALINDO GALVIZ

GERENTE EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Realizado por:

Sonia Maribell Arévalo

Asesora de Control Interno EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

El original firmado se encuentra en el archivo de Gestión de la Gerencia.