



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

**SEGUNDO TRIMESTRE
Periodo 1 de ABRIL a 30 de JUNIO de 2025**

Silvania, 6 de agosto 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 ABRIL –
JUNIO 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 segundo 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
SEGUNDO 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 abril a junio de 2025, un total de 67 PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante la oficina de EMPUSILVANIA, el 62.68 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 37.61 % a favor del usuario, no quedaron PQRS pendientes por resolver.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, según la Técnica de PQR, sigue siendo el canal presencial en un 85 %, telefónico 5 % y virtual 10 %.

1.1 ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO

Por Servicio prestado, el 100 % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, no se registraron PQR en el servicio de aseo y alcantarillado.

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 Acueducto, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 97% sobre el total de este servicio.

El sistema registra 6 solicitudes más que corresponden a REGISTRO PARA REVISION DE MEDIDOR, las cuales fueron resueltas.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de abril a junio de 2025

Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones abril a junio de 2025

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
ALTO CONSUMO	65	42	64.61 %	23	35.35%	0	0
CASA DESHABITADA	2	0	0	2	100%	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	67	42	62.68%	25	37.61%	0	0
Servicio de Alcantarillado							
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
Servicio de Aseo							
TOTAL ASEO	0	0		0		0	
TOTAL SERVICIOS	67	42	62.68%	25	37.61%	0	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 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 No. 2 Resumen Estadística de reclamaciones abril a junio de 2025 por servicio

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	67	42		25		0	
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0		0		0	
TOTAL ASEO	0	0		0		0	
TOTAL SERVICIOS	67	42		25		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 (abril a junio de 2025)

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes

MES	PQRS
ABRIL	20
MAYO	20
JUNIO	27

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

Grafica N° 1



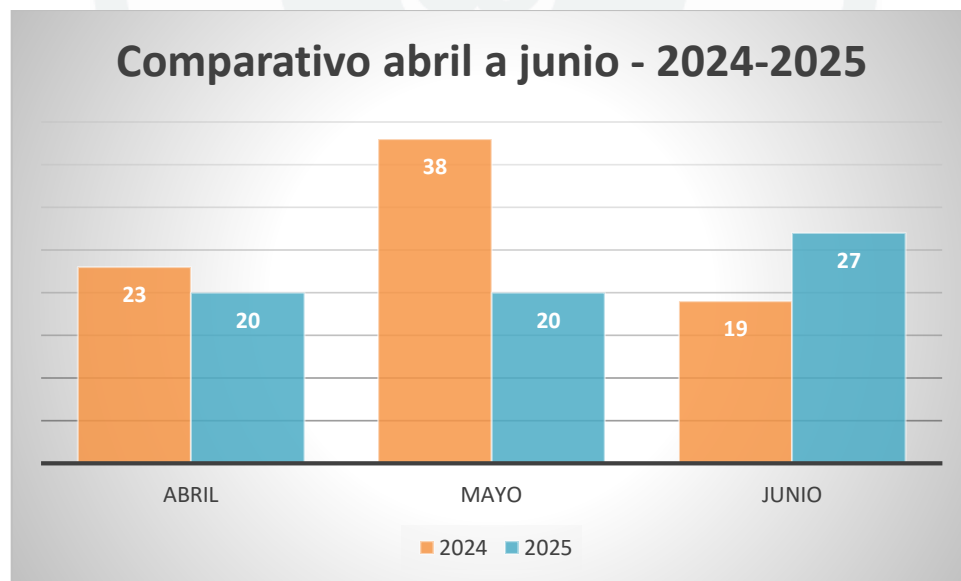
 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

Tabla N°4. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el segundo trimestre de 2024 y el segundo trimestre de 2025

MES	VIGENCIA	
	2024	2025
ABRIL	23	20
MAYO	38	20
JUNIO	19	27
TOTAL SERVICIOS	80	67

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

Grafico N° 2.



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

De acuerdo con la tabla anterior se presentó una disminución de 13 reclamaciones con respecto al mismo periodo evaluado la vigencia inmediatamente anterior, se nota una

 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

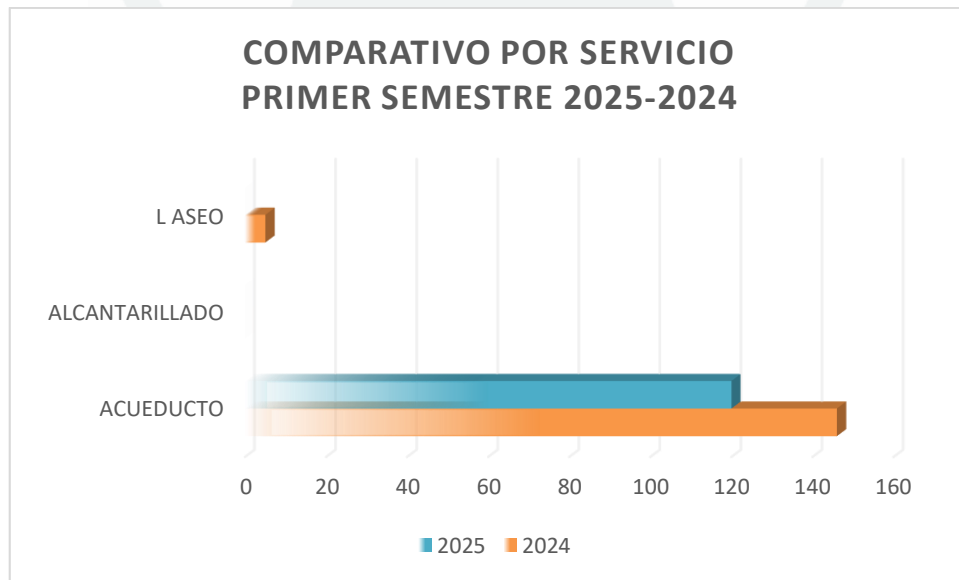
tendencia a disminuir en la vigencia 2025, no se presentan reclamaciones en el servicio de alcantarillado y en el servicio de aseo el porcentaje es mínimo.

Tabla N°5. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el PRIMER SEMESTRE de 2024 y PRIMER SEMESTRE de 2025

Descripción del reclamo	Recibidos Ene – jun 2024	Recibidos Ene - jun 2025	A favor de la empresa		A favor del usuario	
			2024	2025	2024	2025
TOTAL ACUEDUCTO	146	120	98	79	48	41
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0
TOTAL ASEO	5	0	2	0	3	0
TOTAL SERVICIOS	151	120	100	79	51	41

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

Gráfico N° 3



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 el resumen semestral que muestra la tabla N° 5 y la gráfica N°3 se evidencia una disminución en las reclamaciones que presentan los usuarios ante la oficina de atención de EMPUSILVANIA. El servicio de acueducto presenta una disminución de 26 del año 2024 al año 2025, representado en un 17 %. Los daños presentados en el servicio de Alcantarillado que son reportados se presentan en vía pública estos son atendidos y solucionados de manera inmediata.

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	DÍAS
ENERO	6.76
FEBRERO	17.71
MARZO	4.16
ABRIL	3.8
MAYO	2.2
JUNIO	3.25
PROMEDIO	6.31

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

En promedio el tiempo de respuesta a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la oficina de PQRS de EMPUSILVANIA es de 6.31 días, lo cual está dentro de los términos dispuestos por la Ley. En el segundo trimestre se evidencia una tendencia a disminuir el promedio de número de días en que la empresa utiliza para resolver las Reclamaciones.

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

La empresa tiene implementado un cuadro de control para el registro y radicación de los derechos de petición, acciones de tutela, solicitudes de información, oficios de entes

 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

externos y demás correspondencia que llega a EMPUSILVANIA. Ésta es una herramienta que sirve para realizar seguimiento a los tiempos de respuestas y asignación de responsables de su trámite.

En el segundo trimestre del 2025 fueron radicados 15 derechos de petición (entre un total de 157 registros de solicitudes generales en el cuadro de control de radicados), los cuales a todos se les dio respuesta.

Se radicaron 5 acciones de tutela, de las cuales 2 no eran de competencia de EMPUSILVANIA y las 3 restantes fueron respondidas a tiempo.

Se registraron 142 solicitudes de las cuales:

7 solicitudes de permisos Sindicales

10 Solicitudes de información

11 solicitudes de ajustes en factura especialmente en el servicio de aseo

9 solicitudes de Puntos de agua

12 son Solicitudes de Viabilidad de las cuales queda 1 por responder.

19 solicitudes por los siguientes motivos: suspensión del servicio, visita técnica, cambio de medidor, de titular y nomenclatura

Se recibieron 3 traslados por competencia de parte de la Superintendencia de Servicios Públicos y 1 de la Asociación Bioarsyc.

En comparación con la vigencia 2024 los radicados aumentaron en 4 en el 2025, en el primer semestre. Con respecto a los derechos de petición, en el 2025 se recibieron 40, disminuyendo en 3 en comparación con el primer semestre del 2024.

RECOMENDACIONES

- Realizar el seguimiento al control de tiempos de respuesta y dar aviso a los responsables para que se responda 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.
- Se recomienda seguir llevando la semaforización del cuadro de control de correspondencia y diligenciarlo de manera correcta.

 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

ANEXOS

1. Estadística de reclamación entre 1 de enero a junio 30 de 2025. (5 folios)
2. Estadística de reclamaciones de los meses abril, mayo y junio de la vigencia 2025 que emite el sistema de información HAS S.Q.L. (6 folios)

Gestión Documental
Revisado y aprobado por

Realizado por:

MARCO ANTONIO GALINDO GALVIS
GERENTE EMPUSILVANIA S.A., E.S.P.

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