



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 31 de diciembre de 2025

Silvania, 20 de enero de 2026

 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
OCTUBRE – DICIEMBRE 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 CUARTO 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 CUARTO
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., de los servicios acueducto, alcantarillado y aseo, se recibieron y tramitaron durante el periodo OCTUBRE a DICIEMBRE de 2025, un total de **74** PQRS.

Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante la oficina de EMPUSILVANIA, el 50 % fueron resueltas a favor de la empresa y el 48.64 % a favor del usuario, quedó 1 PQRS pendiente por resolver.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, según la Técnico de PQR, sigue siendo el canal presencial en un 88 %, telefónico 5 % y virtual 7 %.

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 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

1.1 ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO

Por Servicio prestado, el 68.91% % fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, 31.08% del servicio de aseo y por servicio de Alcantarillado no se registraron PQR's.

En Acueducto, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 74.50% sobre el total de este servicio.

El sistema registra 1 por errores en la lectura, 6 por casa deshabitada y 4 por cobros inoportunos y 2 por clase de uso incorrecto. En el servicio de aseo se presentaron 23 reclamaciones, 20 corresponden a cobro múltiple y/o acumulado 1 por servicio no prestado, 1 por predio desocupado y 1 por inconformidad en el aforo. Del total del servicio de aseo el 30% fueron respondidas a favor de la empresa y el 65% a favor del usuario.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de octubre a diciembre de 2025

Tabla No. 1 estadística de reclamaciones octubre a diciembre de 2025

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
Servicio de Acueducto							
CLASE DE USO INCORRECTO	2	1	50%	1	50%	0	0
CASA DESHABITADA	6	1	16.6%	5	83.33%	0	0
COBROS INOPORTUNOS	4	4	100%	0	0	0	0
ERROR DE LECTURA	1	0	0	1	100%	0	0
ALTO CONSUMO	38	24	63.15%	14	36.84%	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	51	30	58.82%	21	41.17%	0	0
Servicio de Alcantarillado	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0	0
Servicio de Aseo							
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1	0	0	1	100%	0	0
PREDIO DESOCUPADO	1	1	100%	0	0	0	0
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1	0	0	1	100%	0	0

 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

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO	20	6	30%	13	65%	1	5%
TOTAL ASEO	23	7	30%	15	65%	1	5%
TOTAL SERVICIOS	74	37	50%	36	48.64%	1	1.36%

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

En resumen, se presentaron las siguientes reclamaciones por servicio:

Tabla No. 2. Resumen Estadística de reclamaciones octubre a diciembre de 2025 por servicio

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
TOTAL ACUEDUCTO	51	30	58.82%	21	41.17%	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ASEO	23	7	30%	15	65%	1	5%
TOTAL SERVICIOS	74	37	50%	36	48.64%	1	1.36%

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 de la vigencia 2025.

Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes en la Vigencia 2025

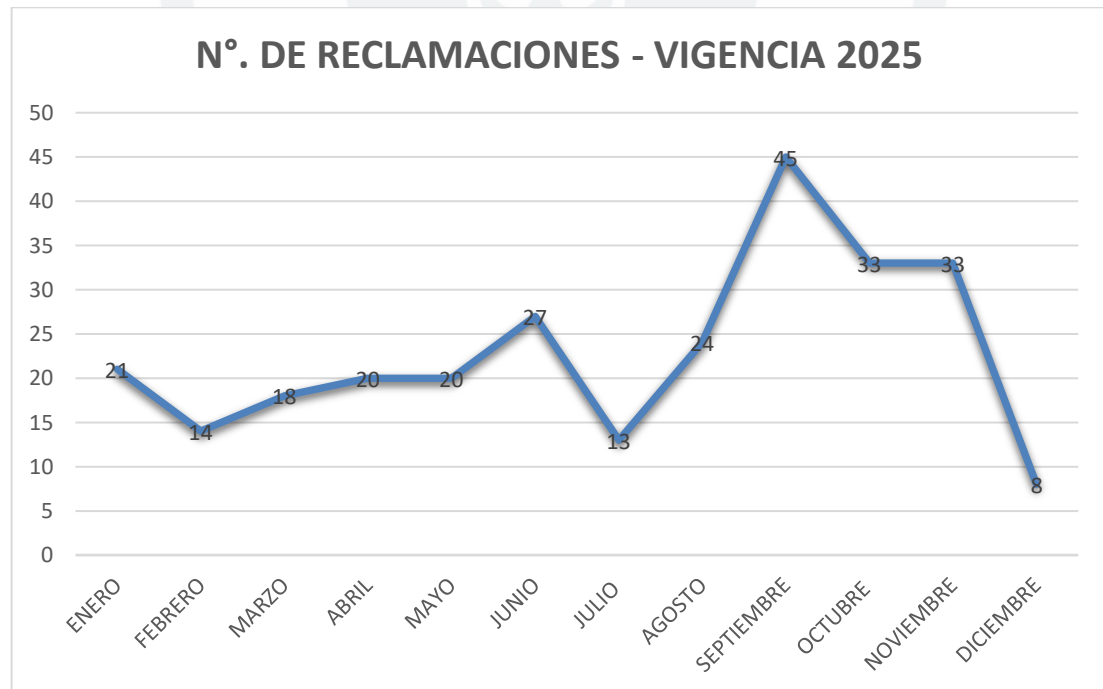
MES	PQRS
ENERO	21
FEBRERO	14
MARZO	18
ABRIL	20

 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

MES	PQRS
MAYO	20
JUNIO	27
JULIO	13
AGOSTO	24
SEPTIEMBRE	45
OCTUBRE	33
NOVIEMBRE	33
DICIEMBRE	8
TOTAL	276

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

Grafica N°1



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

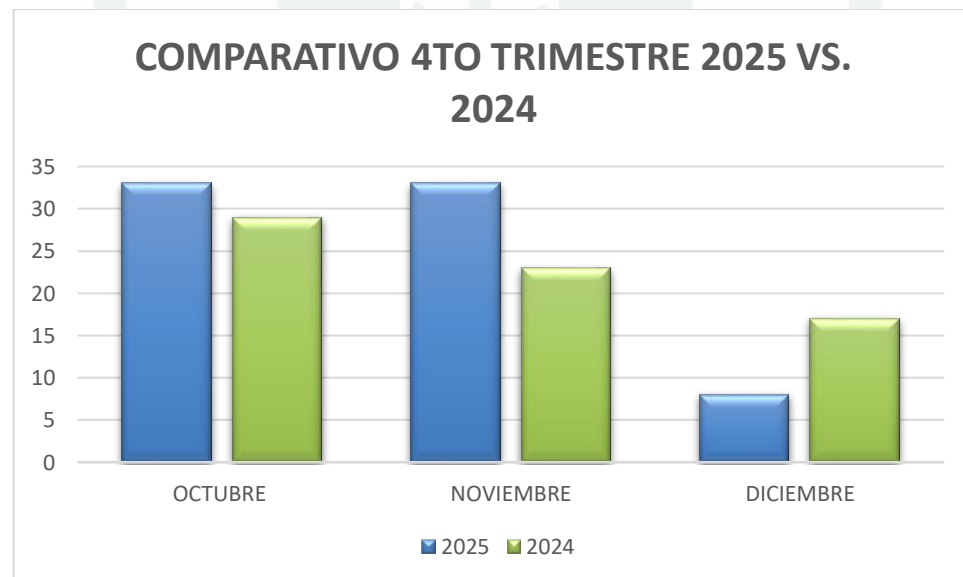
 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión 1.0
	INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Vigente desde: Mayo de 2022

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

MES	VIGENCIA	
	2025	2024
OCTUBRE	33	29
NOVIEMBRE	33	23
DICIEMBRE	8	17
TOTAL SERVICIOS	74	69

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

Gráfico N° 2.



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

De acuerdo con la tabla anterior se presentó un aumento de 5 reclamaciones con respecto al mismo periodo evaluado la vigencia inmediatamente anterior. Se continua realizando el registro de PQR en el sistema HAS para llevar un mayor control y tener mejor información

 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 las reclamaciones, cumpliendo así con la Resolución de la Superintendencia de Servicios Públicos.

1.3 ESTADÍSTICAS POR TIEMPO DE RESPUESTA

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
OCTUBRE	6.33
NOVIEMBRE	7.39
DICIEMBRE	4
PROMEDIO	5.90

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 5.90 días, lo cual está dentro de los términos dispuestos por la Ley, comparado con el trimestre inmediatamente anterior disminuyó en 3.58 puntos de tiempo.

2. ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

La empresa continúa llevando el registro y control de los derechos de petición, acciones de tutela, solicitudes de información, oficios de entes externos y demás correspondencia que llega a EMPUSILVANIA. Ésta en una herramienta que sirve para realizar seguimiento a los tiempos de respuestas y asignación de responsables para la ejecución del trámite.

En el mes de octubre se radicaron 61 oficios, noviembre 53 y en el mes de diciembre 45. Respecto a Derechos de petición, en el trimestre fueron radicados 35, 2 solicitudes de conciliación de cuentas.

Respecto a Solicitudes, se recibieron las siguientes:

 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

1 solicitud de cambio de titular.

1 solicitud daño de medidor

1 solicitud por pago doble

9 solicitudes de información

7 solicitudes de cambio de titular.

13 solicitudes de viabilidad.

Entre otras se presentaron solicitudes de traslados, permisos, puntos adicionales, suspensión temporal, visita técnica, instalación de punto, verificación de alcantarillado.

RECOMENDACIONES

- Verificar las fechas límite de respuesta en el cuadro de control y realizar el envío de respuestas a tiempo a la oficina de PQR para la recolección de firmas.
- 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.
- Dejar el registro del envío de la respuesta, en especial de las solicitudes realizadas al área operativa y comercial.

ANEXOS

1. Estadística de reclamación entre 1 de octubre a diciembre 31 de 2025. (2 folios)

Gestión Documental

Revisado y aprobado por

Realizado por:

Original firmado reposa en el Archivo de gestión de la Gerencia.

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

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