



La Ceja del Tambo



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P**

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

SEGUNDO SEMESTRE

2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P



SG-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “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”, por lo cual deberá contar con varios canales de atención al ciudadano y grupos de interés para que puedan realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y hechos sospechosos sobre temas de competencia de la entidad.

Así mismo se da cumplimiento al procedimiento de Atención al usuario PR02-AU-02 PROCEDIMIENTO PQRS, por el cual la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes de acuerdo al Decreto 2641 de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, establece en su artículo 5 “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos” y así atender las diferentes reclamaciones presentadas por los usuarios teniendo en cuenta cada uno de los canales de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de gestión a los trámites de atención al cliente a través de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, desde el 1 de julio al 31 de diciembre del año 2025, mediante los canales de comunicación habilitados por la entidad.

ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de las PQRSD, en términos de respuesta al peticionario, durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el cual establece “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”.
- ✓ Ley 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.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN - PQRSD

La oficina de Control Interno realizó la tabulación de las PQRSD, de acuerdo a la información suministrada por el área Comercial, atención al cliente y gestión documental, con el fin de determinar qué oficina recibió el mayor número de solicitudes durante el segundo semestre de la vigencia 2025, y cuál es el comprometimiento de las mismas, esto con base a las causales más reiterativas.

La empresa dispone en la página Web www.eppdelaceja.gov.co, con opción para la presentación de PQRSD, donde los usuarios pueden realizar el registro de su requerimiento ante la entidad.



La imagen muestra la interfaz de usuario de la página web de PQRSD de la Empresa Pública de La Ceja E.S.P. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo de la entidad y un menú de navegación que incluye: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Servicios de atención a la ciudadanía, Participa, Noticias, Normatividad y La Entidad. Debajo del menú, se encuentra el título "Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" y un subtítulo "¡Apreciado ciudadano!". Un mensaje indica que antes de registrar una solicitud, se deben tener en cuenta las definiciones y tiempos de respuesta. Se presenta una tarjeta para "Petición" que describe el derecho fundamental de presentar solicitudes respetuosas y establece un plazo de 15 días hábiles para la respuesta. Al final de la tarjeta, hay un botón azul que dice "Registrar una petición".

Imagen 1: Página Web PQRSD

[Inicio](#) > [Trámites y Servicios](#) > [Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias](#) >

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Registro de PQRS

Los campos con (*) son obligatorios.

Recuerde que si brinda mayor información, facilitará el proceso de su solicitud:

Tipo de Solicitante:

☐ Persona / Empresa ☐ Anónimo

Datos del Solicitante

Nombre y Apellidos / Razón Social: *

Tipo Documento: *

Número de Documento: *

Correo Electrónico: *

Dirección: *

Barrio / Vereda o Corregimiento:

Municipio: *

País: *

Imagen 2: Página Web PQRS – Formulario.



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRSD Segundo Semestre del año 2025.

Este informe contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, en el cual se especifican los canales de atención con los cuales cuenta la entidad, detalles de las PQRSD por cada servicio prestado y el acumulado mes a mes este análisis corresponde al segundo semestre de la vigencia 2025.

CANALES DE ATENCIÓN OFICIALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, cuenta actualmente con varios canales de atención, a través de los cuales el ciudadano y grupos de interés puedan acceder y formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, hechos peligrosos, actos de corrupción y temas de interés de la empresa.



SG-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN 2025

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Canal Correo Electrónico	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrán exponer sus PQRS, utilizando el correo institucional.
Canal Página Web Institucional	Medio dispuesto por EEPP de La Ceja, el cual podrá exponer sus PQRS, mediante la página Web de la entidad.
Canal Atención al Usuario	Contacto directo con el usuario, con el objetivo de brinda información personalizada frente a las PQRS.
Canal Oficina Gestión Documental	Documento escrito a través de radicación de documentos.
Canal Buzón de Sugerecias	Documento escrito, el cual deberá formular su PQRS.
Canal Telefónico	Medio de comunicación verbal, dispuesto por la entidad, a través del cual la comunidad y grupos de interés deberá formular sus denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y demás, las cuales serán atendidas por la EEPP de La Ceja E.S.P.

Cuadro 1: Canales de Comunicación.

A través de los canales de atención dispuestos por la entidad y durante el II semestre de la vigencia 2025, Empresas Públicas de La Ceja recibió un total de 1.644 PQRS.



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

N°	CANALES DE ATENCIÓN
1	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL
2	CORREO ELECTRÓNICO
3	ESCRITO
4	OFICINA GESTIÓN DOCUMENTAL
5	PÁGINA WEB
6	TELEFONO
7	Otro

Cuadro 2: Canales de Comunicación



SG-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eeppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co

ESTADO DE LAS PQRS PERIODO JULIO - DICIEMBRE

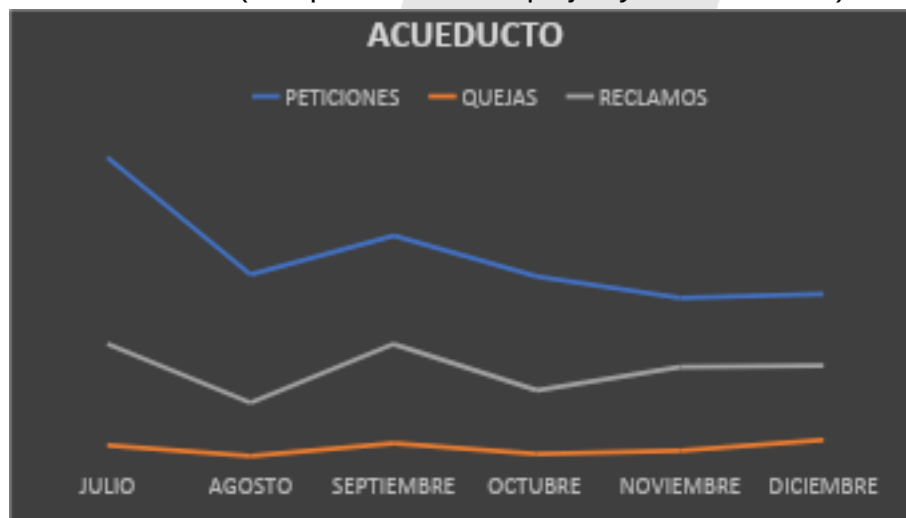
SERVICIO	CLASE	RADICADAS	TRÁMITE OPORTUNO	TRÁMITE EXTEMPORÁNEO	TOTALES	% DE CUMPLIMIENTO
ACUEDUCTO	PETICIONES	681	681	0	681	100%
	QUEJAS	32	32	0	32	100%
	RECLAMOS	300	295	5	300	100%
ALCANTARILLADO	PETICIONES	56	56	0	56	100%
	QUEJAS	45	45	0	45	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ASEO	PETICIONES	118	117	1	118	100%
	QUEJAS	394	392	2	394	100%
	RECLAMOS	18	18	0	18	100%
TOTALES		1644	1636	8	1644	100%

Cuadro 3: Estado de las PQRS atención al usuario

ANÁLISIS GENERAL:

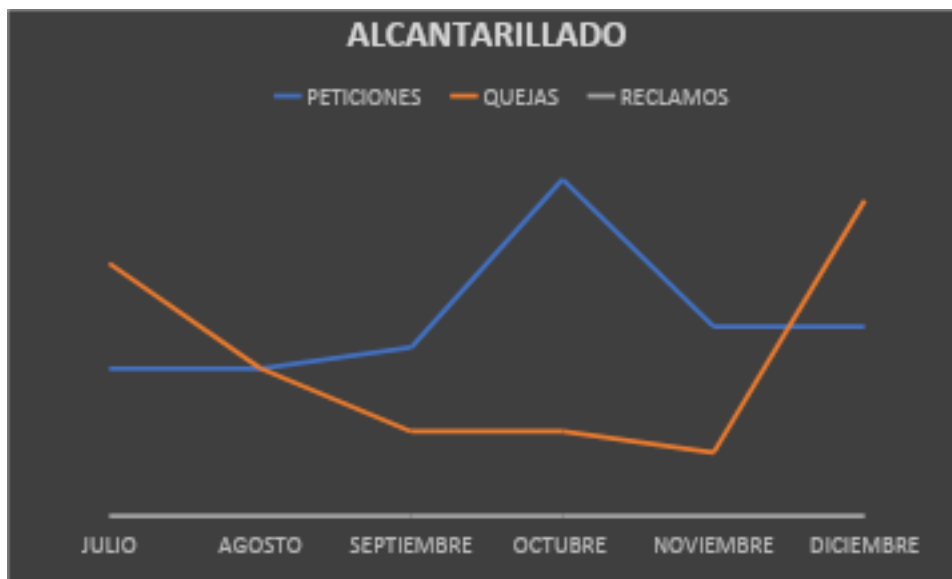
Desglose por Servicio:

- ✓ **Acueducto:** Este servicio tiene el mayor número de PQRS, con un total de 1.013 comprendidas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025 y discriminadas así: (681 peticiones, 32 quejas y 300 reclamos).



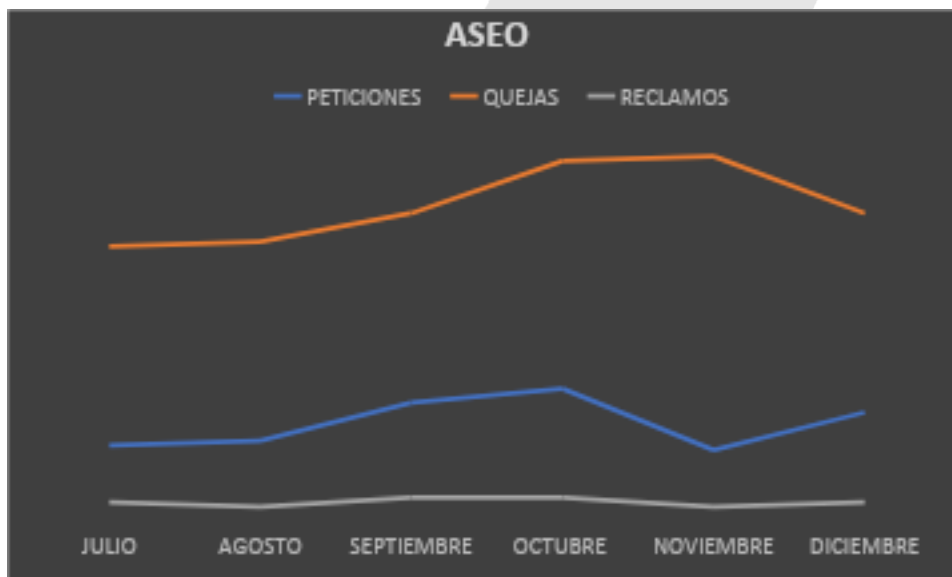
Grafica 1: Relación PQRS acueducto

- ✓ **Alcantarillado:** Este servicio tiene el menor número de PQRSD, con un total de 101 discriminadas de la siguiente manera: (56 peticiones, 45 quejas y 0 reclamos).



Grafica 2: Relación PQRSD alcantarillado

- ✓ **Aseo:** En tercer lugar, se encuentran las PQRSD relacionadas con el servicio de Aseo, sumando 530 (118 peticiones, 394 quejas y 18 reclamos).



Grafica 3: Relación PQRSD aseo

Tipo de PQRS por clase:

- ✓ **Peticiones:** Con 855, son el tipo de PQRS más común. Se distribuyen principalmente en Acueducto (681), seguido de Aseo (118) y Alcantarillado (56).
- ✓ **Quejas:** Con 471, son el segundo tipo de PQRS más frecuente. La mayoría se concentran en Aseo (394), seguido por Alcantarillado (45) y Acueducto (32).
- ✓ **Reclamos:** Con 318, son el tipo de PQRS menos frecuente. La gran mayoría se asocia con Acueducto (300) y en menor medida con Aseo (18). Para el servicio de Alcantarillado no registra reclamos.

Desglose por Mes:

- ✓ El mes con el mayor número de PQRS es **julio**, con 334, seguido de **septiembre**, con 301.
- ✓ El mes con el menor número de PQRS es **agosto**, con 225.
- ✓ Los meses octubre, noviembre y diciembre se mantienen en un rango similar, entre 249 y 268.
- ✓ En general, se observa una tendencia a la baja de manera gradual en el número de PQRS a lo largo de los meses, desde un pico en julio hasta el mes de diciembre.

Interpretaciones General:

- ✓ El servicio de **Acueducto** es el que genera la mayor cantidad de PQRS, principalmente peticiones y reclamos. Esto podría indicar la necesidad de revisar los procesos, la comunicación o la calidad del servicio en este ámbito.
- ✓ El servicio de **Aseo** es el que recibe el mayor número de quejas, lo que podría señalar áreas de mejora en la recolección, el manejo de residuos o la atención al cliente.
- ✓ El servicio de **Alcantarillado** presenta un número bajo de PQRS en general, sin reclamos, lo cual es un indicador positivo.
- ✓ La tabla refleja una **gestión eficiente** en el manejo de las PQRS, ya que el 100% de los casos han sido atendidos de manera oportuna, sin extemporaneidad.
- ✓ La disminución del número total de PQRS a lo largo del segundo semestre podría sugerir que las acciones tomadas para resolver las inconformidades están siendo efectivas.

En resumen, la tabla muestra un panorama detallado de la atención al usuario, destacando la necesidad de enfocar los esfuerzos de mejora en los servicios de Acueducto y Aseo, al tiempo que se reconoce la alta eficacia en la gestión y resolución de todas las PQRS.



Grafica 4: Relación PQRS consolidado

SEGUIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL

SEGUIMIENTO A GESTIÓN DOCUMENTAL 2025						
SERVICIO	CLASE	RADICADAS	TRAMITADAS OPORTUNAMENTE	TRAMITADAS EXTEMPORANEAS	TOTALES	% DE CUMPLIMIENTO
ACUEDUCTO	PETICIONES	682	682	0	682	100%
	QUEJAS	32	32	0	32	100%
	RECLAMOS	306	306	0	306	100%
ALCANTARILLADO	PETICIONES	54	54	0	54	100%
	QUEJAS	48	48	0	48	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ASEO	PETICIONES	118	118	0	118	100%
	QUEJAS	393	393	0	393	100%
	RECLAMOS	18	18	0	18	100%
TOTALES		1651	1651	0	1651	100%

Cuadro 4: Estado de las PQRS gestión documental

ANÁLISIS GENERAL:

Desglose por Servicio:

- ✓ **Acueducto:** Es el servicio con el mayor número de documentos gestionados, con un total de 1.020 PQRS discriminados de la siguiente manera: (682 peticiones, 32 quejas y 306 reclamos).
- ✓ **Aseo:** Le sigue con 526 documentos distribuidos así: (119 peticiones, 393 quejas y 18 reclamos).
- ✓ **Alcantarillado:** Es el servicio con la menor cantidad de documentos gestionados, con un total de 102 (54 peticiones, 48 quejas y no se presentaron reclamos).

Tipo de PQRS por clase:

- ✓ **Peticiones:** Son el tipo de documento más común, con un total de 854 (682 para Acueducto, 54 para Alcantarillado y 118 para Aseo).
- ✓ **Quejas:** Se presentaron 473 quejas en total (32 para Acueducto, 48 para Alcantarillado y 393 para Aseo).
- ✓ **Reclamos:** Se recibieron 324 reclamos en total (306 para Acueducto, 18 para Aseo y para Alcantarillado no se presentaron).

Interpretaciones General:

- ✓ La tabla refleja una **eficiencia ejemplar** en la gestión documental, con un 100% de los trámites realizados de manera oportuna.
- ✓ La ausencia de trámites extemporáneos y reclamos es un indicador muy positivo de la calidad del servicio y la efectividad de los procesos internos.
- ✓ El servicio de **Acueducto** es el que genera el mayor volumen de documentos, lo que podría estar relacionado con daños en las redes, baja presión y altos consumos facturados.
- ✓ El bajo número de documentos en el servicio de **Alcantarillado** sugiere una buena percepción del servicio por parte de los usuarios o una menor necesidad de interacción documental.
- ✓ El significativo incremento de gestión de documentos en el segundo semestre del 2025, con respecto al primer semestre, sugiere una mayor necesidad de interacción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios.



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P



Grafica 5: Relación PQRSD segundo semestre

PQRS 2025	
I SEMESTRE	II SEMESTRE
1540	3295

Cuadro 5: comparativo de vigencia 2025



Grafica 6: comparativo de vigencia 2025



SG-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

Durante el **primer semestre** de 2025, la entidad registró un **total de 1,540 solicitudes y comunicaciones, conocidas como PQRS**, provenientes de sus usuarios; para el **segundo semestre**, se presenta un registro de **3,295 solicitudes y comunicaciones de PQRS**, mostrando un comportamiento creciente para la vigencia respecto a la recepción de dichas comunicaciones, sugiriendo mayor necesidad de interacción por parte de los usuarios respecto a los servicios prestados, con especial énfasis en la Calidad, la Cobertura y la Continuidad.

CAUSALES PRINCIPALES SEGUNDO SEMESTRE:

JULIO. 2025	
QUEJAS ACUEDUCTO = 7	PENDIENTES = 0
72% = 5 = baja presión	
14% = 1 = explicar cobro	
14% = 1 = problema plataforma pagos	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 12	PENDIENTES = 0
92% = 11 = obstrucción de alcantarillado	
8% = 1 = limpieza sumidero taponado.	
QUEJAS ASEO = 57	PENDIENTES = 0
51% = 29 = no recogieron algún residuo	
34% = 19 = acumulación de residuos	
16% = 9 = limpieza vía y sumideros	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 64	PENDIENTES = 1
98% = 63 = revisar alto consumo	
2% = 1 = revisar cobro reinstalación	
57% = 35 = medidor trabajando normal, no se detectan fugas	
38% = 24 = se evidencia fuga al interior del domicilio.	
5% = 3 = error de lectura	
RECLAMOS ASEO = 3	PENDIENTES = 0
100% = 3 = revisar tarifa cobro aforo	
OTROS = 587	
REINSTALACIONES	411
INSTALACIONES	92
CAMBIO MEDIDOR	46
RECONEXION	17
INSTALAR TAPA	13
INACTIVAR	3
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	5
FELICITACIONES	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 169	PENDIENTES = 4
Daños y fugas = 49, cambio de llave = 62, geofóno = 16, trabajos varios = 12, revisar clasificación = 8, traslado medidor = 7, reparcho y canastillas = 6, dirección entrega = 5, medidor de prueba = 3	
PETICIONES ALCANTARILLADO : 7	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO : 15	PENDIENTES = 0

Imagen 3: Seguimiento mensual PQRS julio



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

AGOSTO. 2025		
QUEJAS ACUEDUCTO = 1 PENDIENTES = 1		
100% = 1 = baja presión		
QUEJAS ALCANTARILLADO = 9 PENDIENTES = 0		
45% = 4 = obstrucción de alcantarillado		
45% = 4 = sumidero taponado		
10% = 1 = olores fuertes		
QUEJAS ASEO = 56 PENDIENTES = 6		
64% = 36 = no recogieron algún residuo		
14% = 8 = acumulación de residuos		
11% = 6 = limpieza sumideros		
7% = 4 = limpieza vías		
4% = 2 = recolección residuos Vereda San Rafael		
RECLAMOS ACUEDUCTO = 31 PENDIENTES = 3		
100% = 31 = revisar alto consumo		
54% = medidor trabajando normal, no se detectan fugas		
32% = se evidencia fuga al interior del domicilio.		
14% = error de lectura		
RECLAMOS ASEO = 2 PENDIENTES = 0		
100% = 2 = revisar tarifa cobro aforo		
OTROS = 502		
REINSTALACIONES	322	
INSTALACIONES	92	
CAMBIO MEDIDOR	71	
RECONEXION	10	
TAPONAR POR FRAUDE	4	
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	2	
INACTIVAR	1	
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS: 104 PENDIENTES = 8		
Daños y fugas = 27, cambio de llave = 38, geofóno = 9, trabajos varios = 7, revisar clasificación = 3, traslado medidor = 5, reparcho y canastillas = 5, medidor de prueba = 7, instalar tapa = 1, inactivar = 1 taponar = 1		
PETICIONES ALCANTARILLADO: 6 PENDIENTES = 2		
PETICIONES ASEO: 16 PENDIENTES = 3		

Imagen 4: Seguimiento mensual PQRSD agosto



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

SEPTIEMBRE. 2025	
QUEJAS ACUEDUCTO = 8	PENDIENTES = 0
75% = 6 = baja presión	
25% = 2 = agua turbia	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 5	PENDIENTES = 0
40% = 2 = sondeo sumideros	
20% = 1 = obstrucción	
20% = 1 = daño	
20% = 1 = vertimiento parqueadero	
QUEJAS ASEO = 65	PENDIENTES = 0
52% = 34 = no recogieron algún residuo	
31% = 20 = limpieza vías y sumideros	
9% = 6 = acumulación	
4% = 3 = capacitación	
2% = 1 = daño cesto mascotas	
2% = 1 = derrame líquidos	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 64	PENDIENTES = 1
94% = 61 = revisar alto consumo	
40% = medidor trabajando normal, no se detectan fugas	
40% = se evidencia fuga al interior del domicilio.	
20% = error de lectura	
4% = 2 = revisar medidor	
2% = 1 = revisar clasificación	
RECLAMOS ASEO = 4	PENDIENTES = 0
100% = 4 = revisar tarifa cobro aforo	
OTROS = 603	
REINSTALACIONES	316
INSTALACIONES	167
CAMBIO MEDIDOR	50
TAPONAR POR FALTA DE PAGO	38
RECONEXION	12
CONSTRUCCION DOMICILIARIA	6
INSTALAR TAPA	5
INACTIVAR	3
FELICITACIONES	2
DENUNCIA POSIBLE FRAUDE	2
APIQUE EN VÍA	1
ACTIVAR SERVICIO	1
INSTALAR HIDRANTE	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS: 124	PENDIENTES = 8
Daños y fugas = 36, cambio de llave = 33, geofono = 8, trabajos varios = 13, revisar varios = 7, traslado medidor = 11, reparcho = 4, medidor de prueba = 5, entrega factura = 6, fontanería = 1	
PETICIONES ALCANTARILLADO: 8	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO: 24	PENDIENTES = 0

Imagen 5: Seguimiento mensual PQRSD septiembre



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

☎ NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

OCTUBRE. 2025		
QUEJAS ACUEDUCTO = 2 PENDIENTES = 0		
100% = 2 = baja presión		
QUEJAS ALCANTARILLADO = 4 PENDIENTES = 0		
100% = 4 = obstrucción		
QUEJAS ASEO = 75 PENDIENTES = 2		
67% = 50 = no recogieron algún residuo		
16% = 12 = limpieza sumideros		
8% = 6 = acumulación		
6% = 4 = limpieza vías		
1% = 1 = daño de vía		
1% = 1 = capacitación		
1% = 1 = limpieza cesto mascotas		
RECLAMOS ACUEDUCTO = 44 PENDIENTES = 2		
98% = 43 = revisar alto consumo		
40% = medidor trabajando normal, no se detectan fugas		
40% = se evidencia fuga al interior del domicilio.		
20% = error de lectura		
2% = 1 = cobro accesorios		
RECLAMOS ASEO = 4 PENDIENTES = 0		
100% = 4 = revisar tarifa cobro aforo		
OTROS = 623		
REINSTALACIONES	394	
INSTALACIONES	115	
CAMBIO MEDIDOR	65	
INACTIVAR	25	
RECONEXION	12	
CAMBIO DE TAPA	4	
ACTIVAR	3	
TAPONAR POR FRAUDE	2	
REPOSICIÓN ALCANTARILLADO	2	
INSTALACION HIDRANTE	1	
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS: 102 PENDIENTES = 14		
Daños y fugas = 29, cambio de llave = 27, geofóno = 9, trabajos varios = 14, revisar varios = 13, traslado medidor = 4, reparacheo = 3, baja presión = 3.		
PETICIONES ALCANTARILLADO : 16 PENDIENTES = 0		
PETICIONES ASEO : 27 PENDIENTES = 2		

Imagen 6: Seguimiento mensual PQRSD octubre



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

NOVIEMBRE. 2025		
QUEJAS ACUEDUCTO = 4 PENDIENTES = 1		
25% = 1 = baja presión		
25% = 1 = agua turbia		
25% = 1 = reparcho		
25% = 1 = sin servicio		
QUEJAS ALCANTARILLADO = 3 PENDIENTES = 0		
67% = 2 = limpieza sumidero		
33% = 1 = obstrucción		
QUEJAS ASEO = 76 PENDIENTES = 2		
53% = 40 = no recogieron algún residuo		
21% = 16 = limpieza sumideros		
14% = 11 = acumulación		
7% = 5 = limpieza vías		
3% = 2 = residuos de mascota		
1% = 1 = capacitación		
1% = 1 = ruido de carro recolector		
RECLAMOS ACUEDUCTO = 51 PENDIENTES = 2		
100% = 51 = revisar alto consumo		
61% = medidor trabajando normal, no se detectan fugas		
29% = se evidencia fuga al interior del domicilio.		
10% = error de lectura		
RECLAMOS ASEO = 2 PENDIENTES = 0		
100% = 2 = revisar tarifa cobro aforo		
OTROS = 448		
REINSTALACIONES	287	
INSTALACIONES	87	
CAMBIO MEDIDOR	26	
INACTIVAR	32	
RECONEXION	11	
REPOSICIÓN ALCANTARILLADO	2	
CAMBIO DE TAPA	1	
TAPONAR POR FRAUDE	1	
FELICITACION	1	
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS: 91 PENDIENTES = 1		
Daños y fugas = 32, cambio de llave = 25, trabajos varios = 11, agua turbia = 2, traslado medidor = 6, reparcho = 3, baja presión = 6, cambio uso-estrato = 5		
PETICIONES ALCANTARILLADO: 8 PENDIENTES = 0		
PETICIONES ASEO: 14 PENDIENTES = 0		

Imagen 7: Seguimiento mensual PQRSD noviembre



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



La Ceja del Tambo



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

DICIEMBRE. 2025		
QUEJAS ACUEDUCTO = 10 PENDIENTES = 0		
80% = 8 = baja presión		
10% = 1 = no se llamó para cambio		
10% = 1 = agua estancada en vía		
QUEJAS ALCANTARILLADO = 15 PENDIENTES = 0		
86% = 13 = obstrucción		
7% = 1 = limpieza sumidero		
7% = 1 = reparación vía		
QUEJAS ASEO = 64 PENDIENTES = 5		
56% = 36 = no recogieron algún residuo		
14% = 9 = acumulación		
12% = 8 = limpieza sumidero		
9% = 6 = limpieza vías		
4% = 2 = recolección residuos especial		
4% = 2 = capacitación		
1% = 1 = limpieza cesto mascota		
RECLAMOS ACUEDUCTO = 52 PENDIENTES = 5		
92% = 48 = revisar alto consumo		
8% = 1 revisar fuga, 1 reducir tarifa, 1 revisar bajo consumo, 1 envío factura		
42% = medidor trabajando normal, no se detectan fugas		
27% = se evidencia fuga al interior del domicilio.		
17% = error de lectura		
14% = daño de medidor		
RECLAMOS ASEO = 3 PENDIENTES = 2		
100% = 3 = revisar tarifa cobro aforo		
OTROS =	546	
REINSTALACIONES	409	
INSTALACIONES	85	
CAMBIO MEDIDOR	10	
INACTIVAR	23	
RECONEXION	6	
CAPACITACION	1	
CAMBIO DE TAPA	3	
TAPONAR POR FRAUDE	2	
MEDIDOR DE PRUEBA	1	
FELICITACION	3	
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS: 92 PENDIENTES = 0		
Daños y fugas = 35, cambio de llave = 21, trabajos varios = 9, aguaturbia = 1, geofono = 4, traslado medidor = 5, reparcho = 5, baja presión = 1, cambio uso-estrato = 8, medidor prueba = 3		
PETICIONES ALCANTARILLADO: 9 PENDIENTES = 0		
PETICIONES ASEO: 22 PENDIENTES = 2		

Imagen 8: Seguimiento mensual PQRSD diciembre



SG-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731023



📍 Calle 20 #22-05, La Ceja (Ant)

📞 NIT 811.009.329-0

☎ 553 77 88

🌐 www.eppdelaceja.gov.co

✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

PROMEDIO DE RESPUESTAS

PROMEDIO DE FECHA DE RESPUESTA POR SERVICIO EN CADA MES 2025

DETALLADO

PETICIONES	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	PROM
Acueducto	1.63	2.25	2.32	2.66	2.18	2.4	2
Alcantarillado	3.86	6.71	3.75	2.25	3.22	4.67	3
Aseo	4	3.25	3.96	1.93	1.57	2.95	3
QUEJAS	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	PROM
Acueducto	5	2	1.5	2.5	6	3	4
Alcantarillado	0.42	1.57	5	1	2.67	3.2	2
Aseo	1.68	1.07	1.47	1.33	1	1.16	1
RECLAMOS	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	PROM
Acueducto	3.47	2.32	2.44	4.32	1.96	5.21	3
Aseo	1.67	7	3.25	5	6	9.33	4

Cuadro 6: promedio respuestas PQRS segundo semestre 2025

Resultado del seguimiento al promedio de respuesta de PQRS (Segundo Semestre 2025):

Durante el segundo semestre de 2025, la evaluación al indicador de oportunidad en la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) refleja una gestión globalmente oportuna, con promedios generales consolidando tiempos de respuesta entre 1 y 4 días en los diferentes servicios.

En el trámite de Peticiones, el servicio de Acueducto registró el desempeño más eficiente con un promedio de 2 días, mientras que Alcantarillado y Aseo promediaron 3 días.

Respecto a las Quejas, destaca la alta eficiencia del servicio de Aseo con un promedio consolidado de 1 día, en contraste con Acueducto que registró un promedio de 4 días.

Finalmente, en la categoría de Reclamos, Acueducto promedió 3 días y Aseo 4 días, identificándose este último como el punto de mayor atención debido a un incremento atípico registrado en el mes de diciembre (9.33 días)

CONCLUSIONES

- El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoria y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.
- La gestión continúa por el Área de Atención al usuario y el área de Gestión Documental siendo oportunos y eficientes; no obstante, con el propósito de mejorar la canalización de las PQRSD allegadas a otras áreas o algunos jefes de áreas, estas se deberán redireccionar Atención al Usuario, para que estas queden radicadas y con la trazabilidad adecuada.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los conocimientos en cuanto a los términos legales para el trámite de la PQRSD, así como la uniformidad de las causales tanto en atención al Usuario como en Gestión Documental.
- Importante que los coordinadores y colaboradores del área operativa y comercial encargados de gestionar las peticiones, quejas y reclamos continúen con su programación diaria y a tiempo, priorizando las emergencias reportadas por los usuarios, para garantizar la debida respuesta dentro de los tiempos establecidos en la normatividad legal vigente, evitando impactos negativos en la prestación de los servicios.
- Es importante ejecutar las soluciones que se proponen con respecto a las respuestas en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dando solución de fondo, con el fin de evitar usuarios reiterativos.
- Recordar entregar la información requerida en tiempos oportunos, de esta manera se realizarán los informes con mayor eficiencia.

SALVAGUARDAS

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución del proceso de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

Las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa, así mismo desde el Modelo Estándar de Control Interno.

Es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la auditoría.

El presente informe será radicado en la oficina de Gestión Documental y se realizará la publicación en la página web de la Empresas Públicas de La Ceja E.S.P, lo anterior en cumplimiento del Decreto 492 de 2019



ANGÉLICA MARÍA ARROYAVE GIRALDO
Jefe Oficina de Control Interno