

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

PRIMER SEMESTRE

2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento normativo e institucional en la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recepcionadas por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2026, garantizando la evaluación del servicio prestado por medio de sus canales de atención al ciudadano.

ALCANCE

Evaluar la oportunidad y la efectividad en la entrega de respuestas a los peticionarios durante el primer semestre de 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales e internos de atención establecidos para las PQRSD.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia (Artículo 23): Consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 (Ley de Control Interno): Establece las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades del Estado. En particular, sus artículos 3, 9 y 12 facultan a la Oficina de Control Interno para evaluar de manera independiente y continua la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos institucionales, asegurando que la gestión de las PQRSD se ajuste a las políticas y normas legales vigentes.
- Ley 1755 de 2015: Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Establece los términos, modalidades, requisitos y consecuencias del incumplimiento en la atención a las solicitudes ciudadanas.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción - Artículo 76): Dispone la obligación de contar en cada entidad pública con dependencias y canales idóneos para recibir, tramitar y resolver las PQRSD, garantizando la participación ciudadana y la transparencia institucional.
- Decreto 2641 de 2012 (Artículo 5): Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, asignando a las Oficinas de Control Interno el seguimiento

al cumplimiento de las obligaciones relativas a la atención al ciudadano y la publicación periódica de sus resultados en la página web institucional.

- f. Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública): Regula el acceso a la información pública, los principios de máxima publicidad y los deberes de divulgación proactiva por parte de las entidades prestadoras de servicios públicos.
- g. Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios - Artículos 152 a 159): Regula el derecho de petición, las peticiones, quejas y recursos (PQR) presentados por los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos, definiendo términos específicos de respuesta y el silencio administrativo positivo.
- h. Procedimiento PR02-AU-02 (Procedimiento PQRSD): Lineamiento interno de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. que define los flujos, responsabilidades, tiempos de atención y canales habilitados para garantizar la oportuna respuesta a los usuarios.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN - PQRS

La Oficina de Control Interno procedió con la tabulación y consolidación de las PQRS, a partir de la información suministrada por el Área Comercial, la Oficina de Atención al Cliente y el Proceso de Gestión Documental. Este análisis permitió identificar las dependencias con mayor volumen de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2026, así como determinar el grado de compromiso o afectación operativa mediante la caracterización de las causales más reiterativas.

Para garantizar la accesibilidad de la ciudadanía, la entidad mantiene habilitado en su portal web institucional www.eeppdelaceja.gov.co el módulo digital de PQRS, canal a través del cual los usuarios pueden registrar, consultar y hacer seguimiento a sus requerimientos de manera directa.

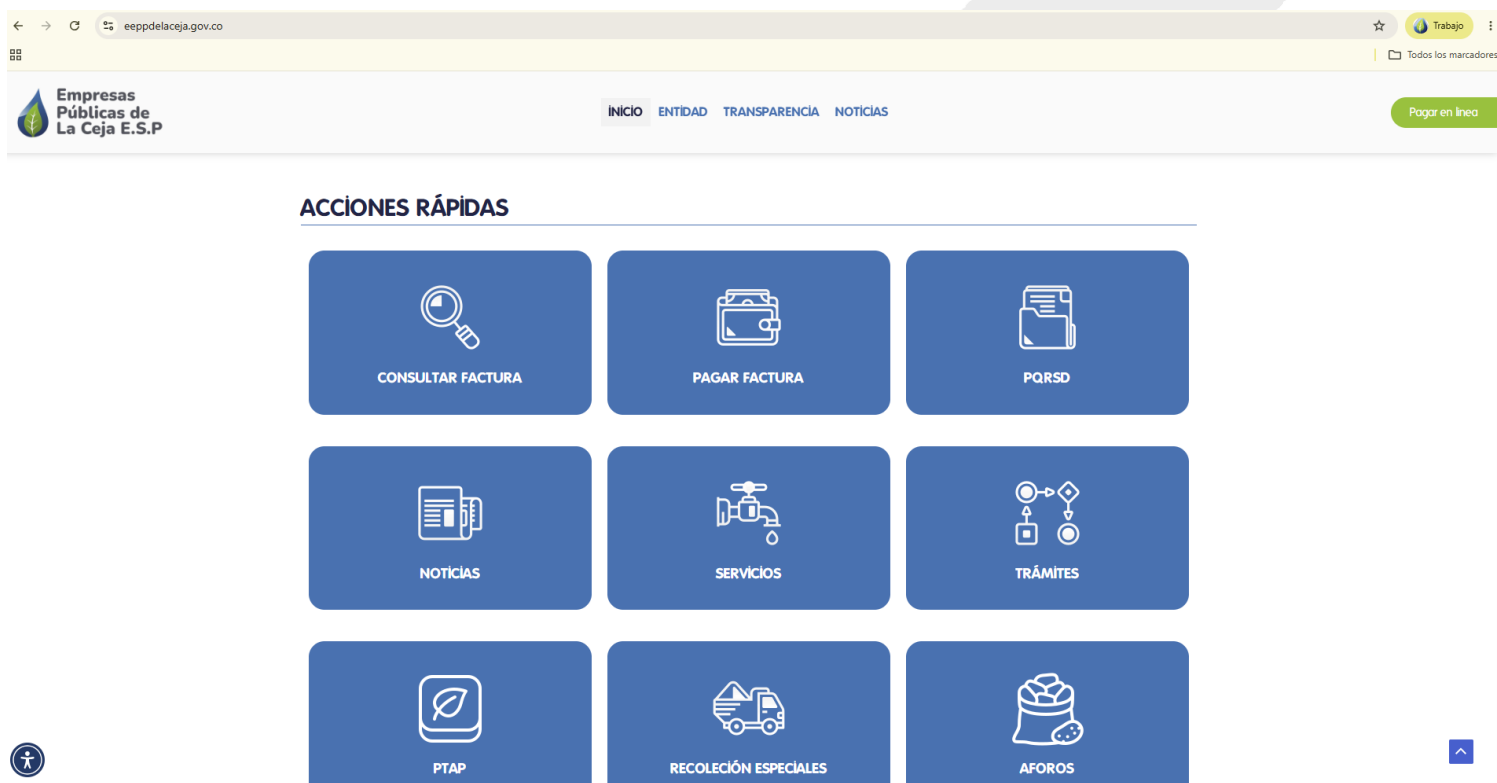


Imagen 1: Página Web PQRS



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_TUBPJU0g1xP0HuxOsPONnea5PsXVbsR05TyOBTMbJvACoA/viewform

Trabajo

Todos los marcadores

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P

Registro de PQRSD

En Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. nos interesa escucharte. Utiliza este espacio para registrar tus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Tu opinión es fundamental para seguir mejorando la prestación de nuestros servicios públicos en el municipio.

Los campos con (*) son obligatorios.

Para conocer nuestra Política y Protección de Datos clic [aquí](#)

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

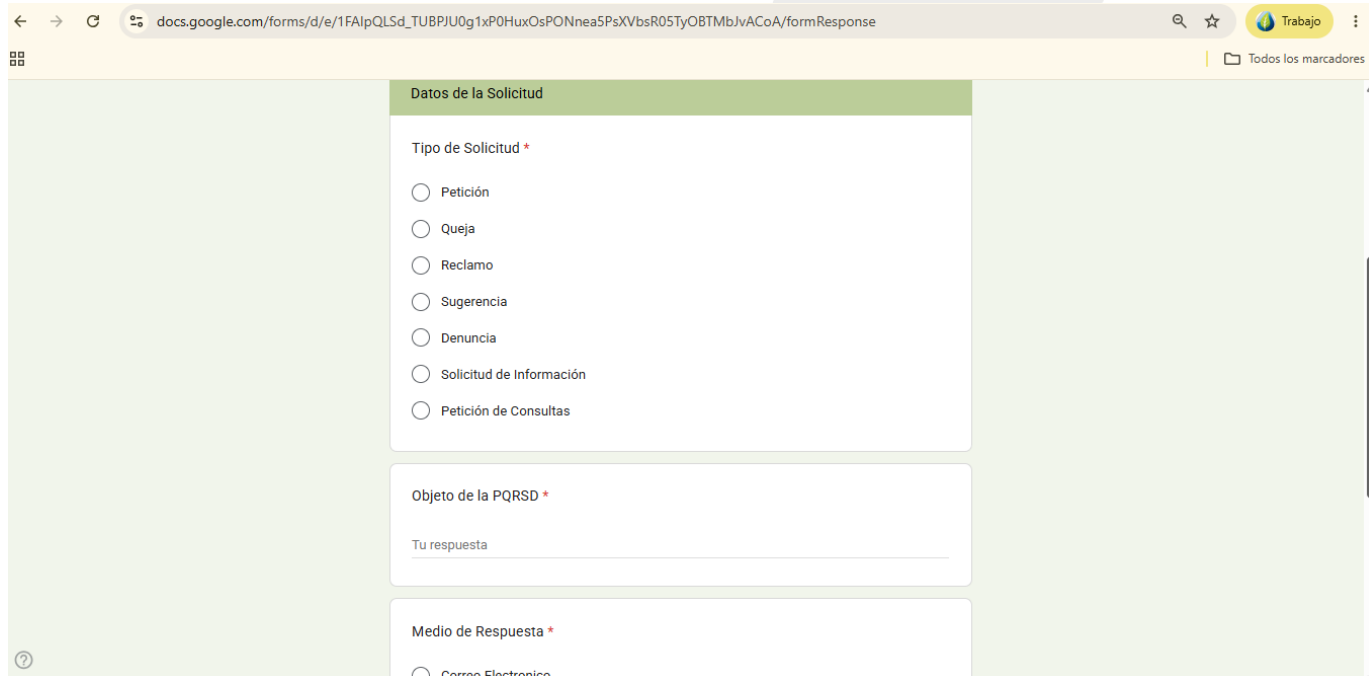
control.interno@eepdelaceja.gov.co [Cambiar cuenta](#)

Se registrarán el nombre, la foto y el correo electrónico asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre y Apellidos / Razón Social *

Imagen 2: Página Web PQRSD



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_TUBPJU0g1xP0HuxOsPONnea5PsXVbsR05TyOBTMbJvACoA/formResponse

Trabajo

Todos los marcadores

Datos de la Solicitud

Tipo de Solicitud *

☐ Petición

☐ Queja

☐ Reclamo

☐ Sugerencia

☐ Denuncia

☐ Solicitud de Información

☐ Petición de Consultas

Objeto de la PQRSD *

Tu respuesta

Medio de Respuesta *

☐ Correo Electronico

Imagen 3: Página Web PQRSD

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

En cumplimiento de la normativa legal e institucional aplicable a las oficinas de Control Interno, se presentan los resultados del Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2026.

Este documento consolidado integra un análisis cuantitativo y cualitativo sobre el trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ingresadas a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. El informe detalla los canales de atención habilitados por la entidad, discrimina las solicitudes según el servicio público prestado y presenta la consolidación mensual del periodo evaluado.

CANALES DE ATENCIÓN OFICIALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. dispone de diversos canales de atención diseñados para garantizar el acceso efectivo de los ciudadanos y grupos de interés. A través de estos medios, los usuarios pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, así como reportar actos de corrupción, situaciones de riesgo u otros temas de competencia e interés institucional.

CANALES DE ATENCIÓN 2026

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 Sugerencias	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 institucionales de atención, se recibieron un total de 1.678 PQRS durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, cifra que constituye la base de evaluación para el presente informe de seguimiento.

Nº	CANALES DE ATENCIÓN
1	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL
2	CORREO ELECTRÓNICO
3	ESCRITO
4	OFICINA GESTIÓN DOCUMENTAL
5	PÁGINA WEB
6	TELÉFONO
7	Otro

Cuadro 2: Canales de Comunicación

ESTADO DE LAS PQRSD PERIODO ENERO – JUNIO

SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO

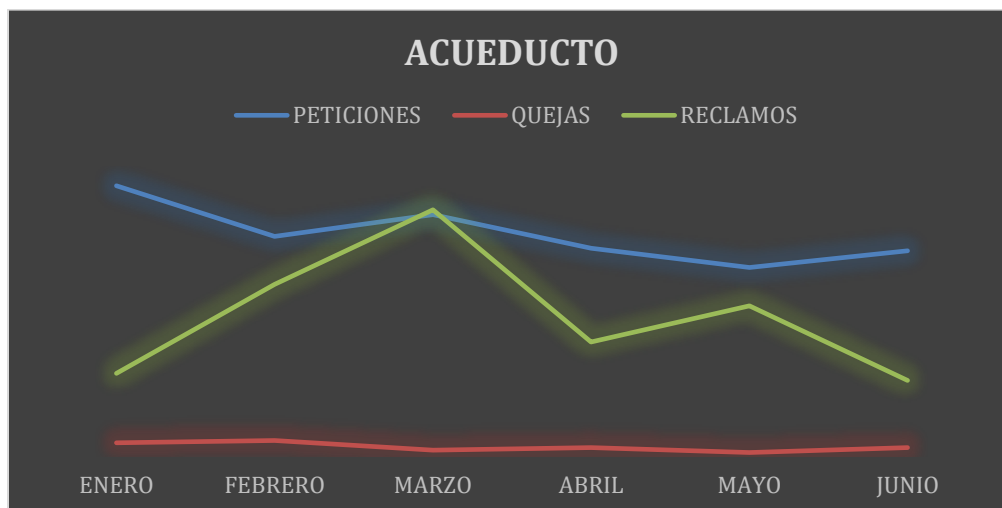
SEGUIMIENTO A LAS PQRS ATENCIÓN DEL USUARIO 2026						
SERVICIO	CLASE	RADICADAS	TRÁMITE OPORTUNO	TRÁMITE EXTEMPORANEO	TOTALES	% DE CUMPLIMIENTO
ACUEDUCTO	PETICIONES	552	552	0	552	100%
	QUEJAS	20	20	0	20	100%
	RECLAMOS	347	347	0	347	100%
ALCANTARILLADO	PETICIONES	57	57	0	57	100%
	QUEJAS	62	62	0	62	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ASEO	PETICIONES	135	135	0	135	100%
	QUEJAS	363	363	0	363	100%
	RECLAMOS	15	15	0	15	100%
TOTALES		1551	1551	0	1551	100%

Cuadro 3: Estado de las PQRSD atención al usuario

ANÁLISIS GENERAL:

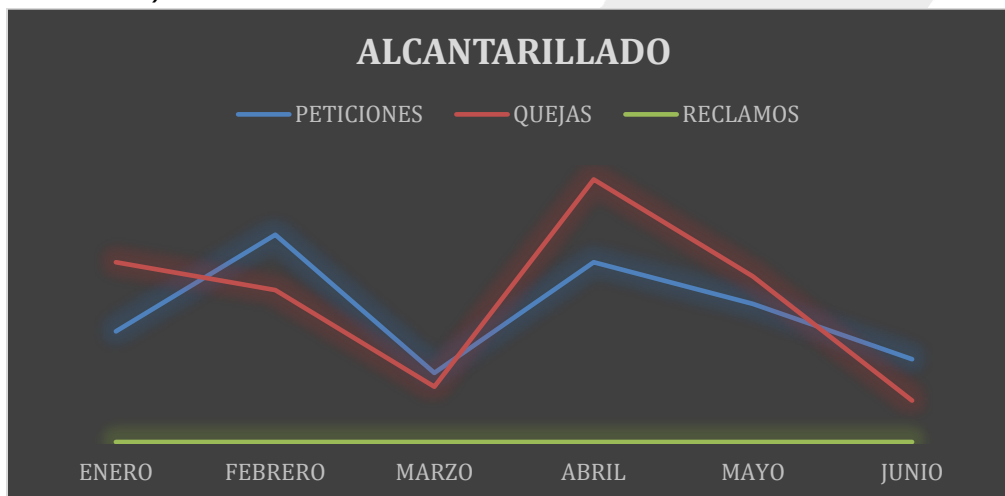
Desglose por Servicio:

- **Acueducto:** Este servicio tiene el mayor número de PQRS, con un total de 919 comprendidas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, discriminadas de la siguiente manera: (552 peticiones, 20 quejas y 347reclamos).



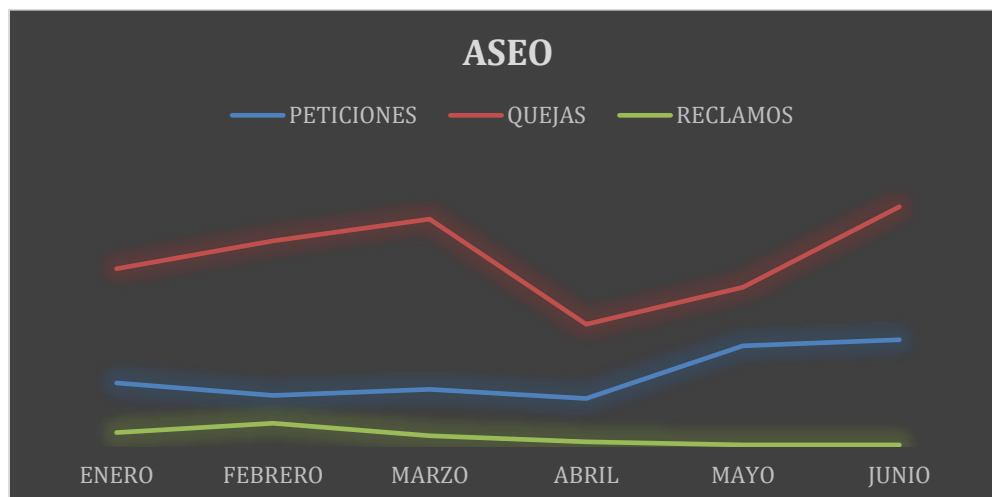
Gráfica 1: Relación PQRSD acueducto

- **Alcantarillado:** Este servicio tiene el menor número de PQRSD, con un total de 119 discriminadas de la siguiente manera: (57 peticiones, 62 quejas y 0 reclamos).



Gráfica 2: Relación PQRSD alcantarillado

- **Aseo:** En tercer lugar, se encuentran las PQRSD relacionadas con el servicio de Aseo, sumando 513 (135 peticiones, 363 quejas y 15 reclamos).



Gráfica 3: Relación PQRSD aseo

Tipo de PQRS por clase:

- **Peticiones:** Con 744, son el tipo de PQRSD más común. Se distribuyen principalmente en Acueducto (552), seguido de Aseo (135) y Alcantarillado (57).
- **Quejas:** Con 445, son el segundo tipo de PQRSD más frecuente. La mayoría se concentran en Aseo (363), seguido por Alcantarillado (62) y Acueducto (20).
- **Reclamos:** Con 362, son el tipo de PQRSD menos frecuente. La gran mayoría se asocia con Acueducto (347) y en menor medida con Aseo (15). Para el servicio de Alcantarillado no registra reclamos.

Desglose por Mes:

- El mes con el mayor número de PQRSD es marzo, con 307, seguido de febrero, con 283.
- El mes con el menor número de PQRSD es abril, con 223.
- Los meses enero, mayo y junio se mantienen en un rango similar, entre 239 y 253.
- En general, el volumen mensual de PQRSD presenta fluctuaciones, alcanzando un pico en el primer trimestre y estabilizándose a la baja hacia el segundo trimestre.

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 estabilización del número total de PQRS durante el segundo trimestre sugiere que las medidas correctivas implementadas tras el pico de marzo han sido efectivas para mitigar las inconformidades de los usuarios.

En conclusión, los datos reflejan una visión clara de la atención al usuario: si bien se evidencia una alta eficacia en la gestión y resolución general de las PQRS, resulta clave focalizar los esfuerzos de mejora continua en los servicios de Acueducto y Aseo.



Gráfica 4: Relación PQRS atención al usuario

SEGUIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL

SEGUIMIENTO A GESTIÓN DOCUMENTAL 2026						
SERVICIO	CLASE	RADICADAS	TRAMITADAS OPORTUNAMENTE	TRAMITADAS EXTEMPORANEAS	TOTALES	% DE CUMPLIMIENTO
ACUEDUCTO	PETICIONES	144	144	0	144	100%
	QUEJAS	2	2	0	2	100%
	RECLAMOS	1	1	0	1	100%
ALCANTARILLADO	PETICIONES	42	42	0	42	100%
	QUEJAS	2	2	0	2	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
ASEO	PETICIONES	79	79	0	79	100%
	QUEJAS	7	7	0	7	100%
	RECLAMOS	0	0	0	0	100 %
TOTALES		277	277	0	277	100%

Cuadro 4: Estado de las PQRSD gestión documental

ANÁLISIS GENERAL:

Desglose por Servicio:

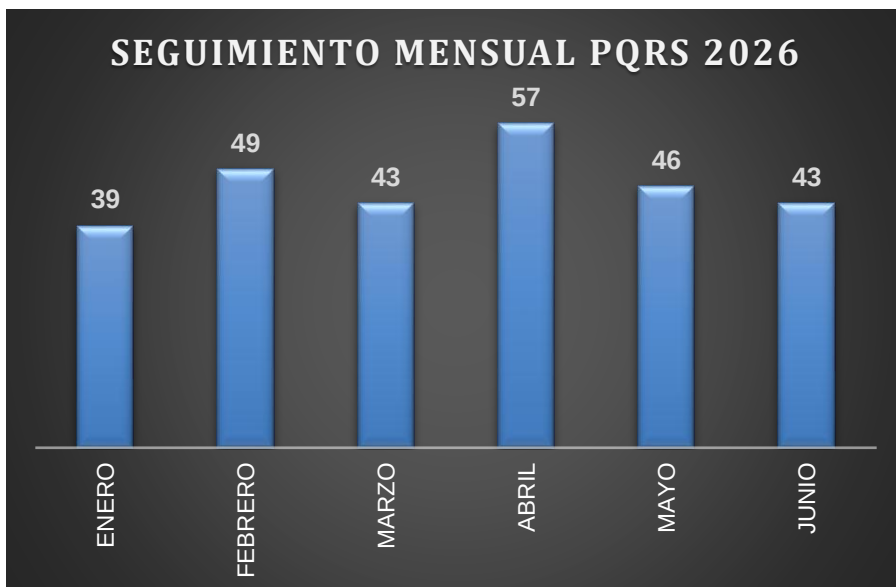
- **Acueducto:** Es el servicio con el mayor número de documentos gestionados, con un total de 147 PQRSD discriminadas de la siguiente manera: (144 peticiones, 2 quejas y 1 reclamo).
- **Aseo:** Le sigue con 86 documentos distribuidos así: (79 peticiones, 7 quejas y no se presentaron reclamos).
- **Alcantarillado:** Es el servicio con la menor cantidad de documentos gestionados, con un total de 44 (42 peticiones, 2 quejas y no se presentaron reclamos).

Tipo de PQRS por clase:

- **Peticiones:** Son el tipo de documento más común, con un total de 265 (144 para Acueducto, 42 para Alcantarillado y 79 para Aseo).
- **Quejas:** Se presentaron 11 quejas en total (2 para Acueducto, 2 para Alcantarillado y 7 para Aseo).
- **Reclamos:** Se recibió 1 reclamos en total para el servicio de acueducto, para los servicios de alcantarillado y aseo no se presentaron reclamos en el primer semestre del 2026.

Interpretaciones General:

- La tabla refleja una eficiencia 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.
- La estabilidad en el número de PQRS recibidas a lo largo del semestre refleja un comportamiento regular por parte de los usuarios, quienes acuden de forma constante a los canales de atención para gestionar sus solicitudes de servicio.



Gráfica 5: Relación PQRS gestión documental

PQRS 2026	
I SEMESTRE	II SEMESTRE
1828	0

Cuadro 5: comparativo de vigencia 2026

Durante el primer semestre de 2026, la entidad registró un total de 1,828 solicitudes y comunicaciones, conocidas como PQRS, provenientes de sus usuarios. Estas interacciones, recibidas a través de los canales de atención al cliente y del área de gestión documental, se centran en las necesidades de los usuarios respecto a los servicios prestados, con especial énfasis en la Calidad, la Cobertura y la Continuidad.

CAUSALES PRINCIPALES:

ENERO. 2026	
QUEJAS ACUEDUCTO = 5	PENDIENTES = 0
100% = 5 = baja presión	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 13	PENDIENTES = 0
77% = 10 = obstrucción	
23% = 3 = sumidero taponado	
QUEJAS ASEO = 57	PENDIENTES = 6
53% = 30 = no recogieron algún residuo	
19% = 11 = acumulación	
17% = 10 = limpieza sumideros	
8% = 5 = limpieza vías	
3% = 1 = limpieza cestos de mascotas	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 37	PENDIENTES = 3
97% = 36 = revisar alto consumo	
3% = 1 = cambio de uso comercial	
59% = 22 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas	
30% = 11 = se detectan fugas al interior del domicilio	
11% = 3 = error de lectura	
RECLAMOS ASEO = 4	PENDIENTES = 0
100% = 4 = revisar tarifa	
OTROS =	700
REINSTALACIONES	481
INSTALACIONES	143
CAMBIO MEDIDOR	53
RECONEXION	12
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	5
CAMBIO DE TAPA	3
FELICITACIONES	2
ACTIVAR	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 109	PENDIENTES = 19
PETICIONES ALCANTARILLADO : 8	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO : 20	PENDIENTES = 1

Imagen 4: Seguimiento mensual PQRSD enero

FEBRERO. 2026

QUEJAS ACUEDUCTO = 6		PENDIENTES = 0
32% = 2 = baja presión		
17% = 1 = barreras para pagar factura		
17% = 1 = color de agua amarillo		
17% = 1 = capacitación		
17% = 1 = avisar corte de servicio con tiempo		
QUEJAS ALCANTARILLADO = 11		PENDIENTES = 0
91% = 10 = obstrucción		
9% = 1 = sumidero taponado		
QUEJAS ASEO = 66		PENDIENTES = 8
52% = 34 = no recogieron algún residuo		
18% = 12 = acumulación		
17% = 11 = limpieza sumideros		
5% = 4 = limpieza vías		
2% = 2 = capacitación		
2% = 1 = poda árbol caído		
2% = 1 = recolección residuos especial		
2% = 1 = limpieza quebrada		
RECLAMOS ACUEDUCTO = 71		PENDIENTES = 3
98% = 69 = revisar alto consumo		
1% = 1 = explicar cobros factura electrónica		
1% = 1 = revisar lectura medidor ilegible		
58% = 41 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas		
26% = 14 = error de lectura		
16% = 11 = se detectan fugas al interior del domicilio		
RECLAMOS ASEO = 7		PENDIENTES = 0
100% = 7 = revisar tarifa		
OTROS =	472	
REINSTALACIONES	284	
INSTALACIONES	98	
CAMBIO MEDIDOR	34	
TAPONAR POR CASTIGO CARTERA	21	
RECONEXION	18	
TAPONAMIENTO POR FRAUDE	8	
CAMBIO DE TAPA	5	
TRABAJOS VARIOS	3	
INACTIVAR	1	
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS: 91		PENDIENTES = 1
PETICIONES ALCANTARILLADO: 15		PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO: 16		PENDIENTES = 1

Imagen 5: Seguimiento mensual PQRSD febrero

MARZO. 2026	
QUEJAS ACUEDUCTO = 2	PENDIENTES = 0
100% = 2 = baja presión	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 4	PENDIENTES = 1
50% = 2 = obstrucción	
50% = 2 = sumidero taponado	
QUEJAS ASEO = 73	PENDIENTES = 1
63% = 46 = no recogieron algún residuo	
15% = 11 = acumulación	
10% = 7 = limpieza vías	
5% = 4 = limpieza sumideros	
3% = 2 = recolección podas	
3% = 2 = recolección residuos mascotas	
1% = 1 = capacitación	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 102	PENDIENTES = 6
93% = 95 = revisar alto consumo	
2% = 2 = explicar cobros factura electrónica	
2% = 2 = revisar medidor	
2% = 2 = revisar consumo bajo	
1% = 1 = explicar cobro accesorios	
66% = 63 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas	
21% = 20 = se detectan fugas al interior del domicilio	
8% = 8 = error de lectura	
5% = 4 = medidor malo	
RECLAMOS ASEO = 3	PENDIENTES = 1
100% = 3 = revisar tarifa	
OTROS =	583
REINSTALACIONES	391
INSTALACIONES	137
CAMBIO MEDIDOR	24
INACTIVAR	14
RECONEXION	7
CAMBIO DE TAPA	7
TRABAJO VARIOS	3
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 100	PENDIENTES = 24
PETICIONES ALCANTARILLADO : 5	PENDIENTES = 1
PETICIONES ASEO : 18	PENDIENTES = 1

Imagen 6: Seguimiento mensual PQRSD marzo

ABRIL. 2026	
QUEJAS ACUEDUCTO = 2	PENDIENTES = 0
50% = 1 = baja presión	
50% = 1 = falta suministro de agua	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 19	PENDIENTES = 3
58% = 11 = obstrucción	
42% = 8 = sumidero taponado	
QUEJAS ASEO = 39	PENDIENTES = 3
41% = 16 = limpieza de vías y sumideros	
25% = 10 = no recolección	
12% = 5 = acumulación	
8% = 3 = realizar podas	
5% = 2 = mala disposición de residuos	
5% = 2 = recolección residuos mascotas	
4% = 1 = ruido carro recolector	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 47	PENDIENTES = 2
98% = 46 = revisar alto consumo	
2% = 1 = revisar bajo consumo	
62% = 29 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas	
24% = 11 = se detectan fugas al interior del domicilio	
6% = 3 = error de lectura	
4% = 1 = medidor malo	
4% = 1 = doble cobro	
RECLAMOS ASEO = 1	PENDIENTES = 1
100% = 1 = revisar tarifa	
OTROS = 512	
REINSTALACIONES	348
INSTALACIONES	83
CAMBIO MEDIDOR	63
INACTIVAR	8
RECONEXION	6
TAPONAR POR FRAUDE	2
TRABAJOS VARIOS	2
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS : 86	PENDIENTES = 2
PETICIONES ALCANTARILLADO : 12	PENDIENTES = 0
PETICIONES ASEO : 15	PENDIENTES = 1

Imagen 7: Seguimiento mensual PQRSD abril

MAYO. 2026	
QUEJAS ACUEDUCTO = 1	PENDIENTES = 0
100% = 1 = baja presión	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 12	PENDIENTES = 0
92% = 11 = obstrucción	
8% = 1 = olor fuerte en alcantarilla	
QUEJAS ASEO = 51	PENDIENTES = 12
47% = 24 = no recolección	
29% = 15 = acumulación	
21% = 11 = limpieza de vías y sumideros	
3% = 1 = capacitación	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 62	PENDIENTES = 3
100% = 62 = revisar alto consumo	
48% = 30 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas	
29% = 18 = se detectan fugas al interior del domicilio	
23% = 14 = error de lectura	
RECLAMOS ASEO = 0	PENDIENTES = 0
OTROS =	539
REINSTALACIONES	368
INSTALACIONES	99
CAMBIO MEDIDOR	26
INACTIVAR	17
RECONEXION	12
TAPONAR POR FRAUDE	2
TAPONAR POR CASTIGO CARTERA	6
INSTALAR TAPA	4
TRABAJOS VARIOS	4
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS :	78
PETICIONES ALCANTARILLADO :	10
PETICIONES ASEO :	32
PENDIENTES = 7	PENDIENTES = 3
PENDIENTES = 4	

Imagen 8: Seguimiento mensual PQRSD mayo

JUNIO. 2026	
QUEJAS ACUEDUCTO = 2	PENDIENTES = 0
50% = 1 = color del agua	
50% = 1 = inconformidad con valor de medidor	
QUEJAS ALCANTARILLADO = 3	PENDIENTES = 0
100 % = 3 = daño de alcantarillado	
QUEJAS ASEO = 78	PENDIENTES = 4
52% = 41 = no recolección	
20% = 15 = acumulación	
18% = 14 = limpieza de sumideros	
2% = 2 = limpieza de vía	
2% = 2 = residuos de mascotas	
2% = 2 = ruido recolección nocturna	
2% = 1 = daño carro por poda	
2% = 1 = inconformidad con tratamiento de queja	
RECLAMOS ACUEDUCTO = 31	PENDIENTES = 4
100% = 31 = revisar alto consumo	
60% = 20 = medidor trabaja normal, no se detectan fugas	
22% = 7 = se detectan fugas al interior del domicilio	
18% = 4 = error de lectura	
RECLAMOS ASEO = 1	PENDIENTES = 0
100 % = 1 = revisar cobro aforo	
OTROS =	461
REINSTALACIONES	240
INSTALACIONES	135
CAMBIO MEDIDOR	58
RECONEXION	14
TRABAJOS VARIOS	6
INACTIVAR	4
INACTIVAR	4
TAPONAR	2
INSTALAR TAPA	1
CAMBIO DE LLAVE	1
PETICIONES ACUEDUCTO REVISION, DAÑOS Y CAMBIOS :	85
PETICIONES ALCANTARILLADO :	6
PETICIONES ASEO :	34
	PENDIENTES = 5
	PENDIENTES = 0
	PENDIENTES = 3

Imagen 9: Seguimiento mensual PQRSD junio

PROMEDIO DE RESPUESTAS

PROMEDIO DE FECHA DE RESPUESTA POR SERVICIO EN CADA MES 2026							
DETALLADO							
PETICIONES	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	PROM
Acueducto	1.68	2.41	2.31	2.09	2.56	1.8	2
Alcantarillado	3.25	3.2	1	1.62	4.3	4.83	3
Aseo	1.75	3.13	2.94	3.73	4.66	3.82	3
QUEJAS	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	PROM
Acueducto	2.4	3.5	3.5	5	1	4.5	3
Alcantarillado	1.31	2	2.5	2.42	1.33	1.67	2
Aseo	0.88	1.8	1.97	4.56	3.24	2.73	3
RECLAMOS	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	PROM
Acueducto	1.82	3.04	6.34	5.53	1.68	4.23	4
Aseo	0.75	5.14	5.67	11	0	6	5

Cuadro 6: promedio respuestas PQRS primer semestre 2026

Resultado del seguimiento al promedio de respuesta de PQRS

Durante el primer semestre de 2026, la evaluación al indicador de oportunidad en la atención de PQRS, refleja una gestión oportuna, con promedios generales consolidando tiempos de respuesta entre 2 y 5 días en los diferentes servicios.

En el trámite de Peticiones, el servicio de Acueducto registró el desempeño más constante y 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 Alcantarillado con un promedio consolidado de 2 días, en contraste con Acueducto y Aseo, los cuales registraron un promedio de 3 días.

Finalmente, en la categoría de Reclamos, Acueducto promedió 4 días y Aseo 5 días, identificándose este último como el punto de mayor atención debido a un incremento atípico registrado en el mes de abril (11 días).

En conclusión, los canales de atención operan de forma rápida y continua. No obstante, el mes de abril representó un punto crítico de carga de trabajo

(especialmente en los reclamos de Aseo y Acueducto), mientras que meses como enero y mayo reflejaron la mayor agilidad en la gestión de respuestas.

CONCLUSIONES

- El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecuto de acuerdo a lo previsto en el Plan de Auditoría, cumpliendo satisfactoriamente el objetivo y alcance establecidos gracias a la disposición y colaboración de los profesionales que hacen parte del proceso.
- Se destaca que las áreas de Atención al Usuario y Gestión Documental mantienen una gestión oportuna y eficiente. No obstante, con el fin de optimizar el flujo institucional, resulta indispensable reforzar el protocolo de redireccionamiento hacia Atención al Usuario o Gestión Documental de aquellas PQRSD que ingresen directamente a las direcciones, garantizando así su correcta radicación, control y trazabilidad.

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.

SALVAGUARDA

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