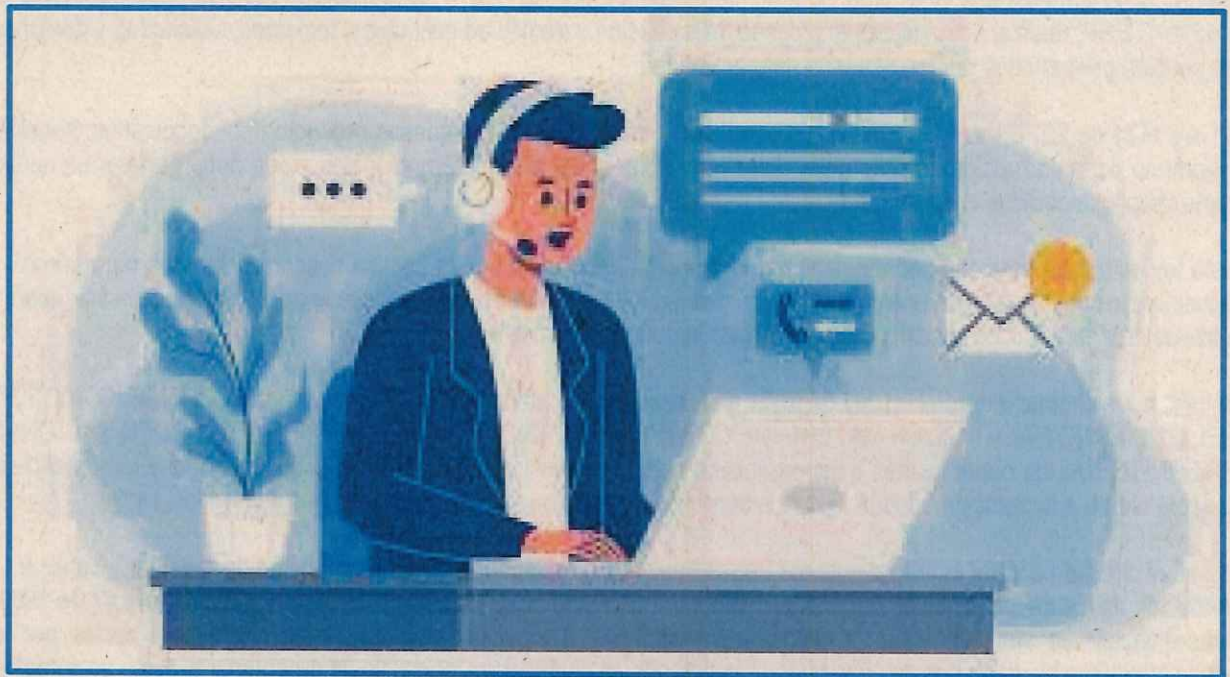


INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRSD

SEGUNDO SEMESTRE 2025 - LEY 1474 DE 2011, Art. 76



RICARDO JESÚS BARLIZA AVENDAÑO - Asesor de control interno ESSMAR
MARTHA PATRICIA CAMPO OROZCO – P.U. control interno ESSMAR

024

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8, normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1775 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete a la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del distrito de Santa Marta, ESSMAR ESP, realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición presentados por los usuarios ante la Entidad.

La ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

"1.Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3.Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente:

“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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”. Con la presentación del informe se busca determinar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

ALCANCE

Proporcionar información completa y detallada de cómo la ESSMAR ESP gestiona las interacciones con sus clientes o usuarios, desde la recepción inicial de las PQRSD hasta las acciones correctivas implementadas y su impacto en la mejora continua de procesos y servicios.

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación de la información entregada por parte de la Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al ciudadano, Subgerencia de operación y otros servicios (Dirección de aseo y aprovechamiento, Dirección de Energía y Alumbrado Público y Dirección de Actividades Complementarias).

EVALUACIÓN

a. Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRSD.

Se encuentran establecidos, cuatro mecanismos para la recepción de los PQRSD como son: personal, correspondencia, página web, correo electrónico. No obstante, se recomienda implementar un radicado electrónico para que se emita la alerta al momento de presentada la solicitud, independiente al método utilizado, incluso telefónico.

b. Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el procedimiento del trámite de los derechos de petición por ley, el cual establece los siguientes puntos de control:

- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

REPORTE DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025

SUBGERENCIA GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

TRAZABILIDAD DE PQRSD Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2025, se generaron un total de **CUATRO MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MIL (4157)** PQRSD las cuales se detallan mes a mes de la siguiente manera:

- Periodo comprendido entre el 1 al 31 de julio de 2025

Se radicaron en total **SEISCIENTOS CINCUENTA Y UNO (651)** PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Varios	148	148
QUEJA	Estado de la Infraestructura	25	53
	Fallas en la conexión del servicio	2	
	Interrupciones en la prestación de servicio	3	
	Quejas administrativas	4	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	11	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	4	
	Cobros Inoportunos	1	
	No conexión del servicio	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Cobro por recuperación de consumos	5	70
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobros inoportunos	1	
	Cobros por promedio	8	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	14	
	Inconformidad por desviación significativa	28	
	Varios	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	

	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	1	
	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	372
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	1	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	23	
	Cobros inoportunos	32	
	Cobros por promedio	47	
	Cobros por servicios no prestados	17	
	Estado de la infraestructura	2	
	Estrato incorrecto	5	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	92	
	Inconformidad por desviación significativa	134	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	6	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	2	8
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada	2	
	Cobro por recuperación de consumo	1	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Inconformidad por desviación significativa	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2025

Se radicaron en total **CUATROCIENTAS SESENTA Y NUEVE (469) PQRSD**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Reposición / traslado de acometida	2	52
	Información	50	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	26	51
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	

22

	Quejas administrativas	2	
	No conexión del servicio	2	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	17	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (informativo)	59	60
	Recurso reposición subsidiario de apelación (reclamo)	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	283
	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago	1	
	Inconformidad por cobros por normalización de servicio	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobro por recuperación de consumos	22	
	Cobros inoportunos	10	
	Cobros por promedio	37	
	Cobros por servicios no prestados	29	
	Estrato incorrecto	11	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	76	
	Inconformidad por desviación significativa	70	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	5	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	16	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso reposición (informativo)	9	10
	Recurso reposición (no reporta SUI)	1	
SOLICITUD	Cambio del nombre de suscriptor	13	13

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025

Se radicaron en total **OCHOCIENTAS DIECISEIS (816) PQRSD**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Terminación de contrato	2	94
	Información	89	
	Suspensión por mutuo acuerdo	3	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	21	69

	No en la conexión del servicio	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	13	
	Quejas administrativas	4	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	3	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	27	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (informativo)	44	77
	Recurso reposición subsidiario de apelación (reclamo)	33	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	561
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	4	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobro por recuperación de consumos	39	
	Cobros inoportunos	20	
	Cobros por promedio	61	
	Cobros por servicios no prestados	27	
	Datos generales incorrectos	2	
	Estrato incorrecto	10	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	10	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	148	
	Inconformidad por desviación significativa	215	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	11	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso reposición (informativo)	5	9
	Recurso reposición (reclamo)	4	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	5	6
	Cambio de uso y estrato	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2025

Se radicaron en total **OCHOCIENTAS SETENTA (870) PQRSD**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el debido proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

DM

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Suspensión por mutuo acuerdo	3	159
	Terminación de contrato	2	
	Información	154	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	20	88
	Fallas en la conexión del servicio	5	
	Interrupciones en la prestación de servicio	14	
	Afectación ambiental	2	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	7	
	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un contrato de condiciones uniformes formalizado	3	
	Quejas administrativas	21	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	14	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (informativo)	52	95
	Recurso reposición subsidiario de apelación (reclamo)	43	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	5	508
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	7	
	Cobro por recuperación de consumos	14	
	Cobros inoportunos	33	
	Cobros por promedio	64	
	Cobros por servicios no prestados	28	
	Estrato incorrecto	10	
	Cobro de cargos relacionados con los intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	146	
	Inconformidad por desviación significativa	173	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	9	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	12	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso reposición (informativo)	4	8
	Recurso reposición (reclamo)	4	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	5	5
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios de 1 a 5 unidades	4	7

	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	3	
--	--	---	--

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025

Se radicaron en total **SETECIENTAS DIECISEIS (716) PQRS**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Información	149	151
	Suspensión por mutuo acuerdo	2	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	27	80
	Fallas en la conexión del servicio	6	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	5	
	Quejas administrativas	17	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	3	
	Interrupción en la prestación del servicio	2	
	No conexión del servicio	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	19	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (informativo)	37	76
	Recurso reposición subsidiario de apelación (reclamo)	39	
RECLAMO	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	401
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	
	Cobro por recuperación de consumos	10	
	Cobros inoportunos	44	
	Cobros por promedio	51	
	Cobros por servicios no prestados	20	
	Estrato incorrecto	9	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	133	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	115	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	11	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso reposición (informativo)	2	3
	Recurso reposición (reclamo)	1	

DM

SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	1	1
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios de 1 a 5 unidades	4	4

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025

Se radicaron en total **SEISCIENTAS TREINTA Y CINCO (635) PQRS**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
PETICIÓN	Información	93	96
	Terminación de contrato	2	
	Reposición / traslado de acometida	1	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	11	73
	Interrupciones en la prestación de servicio	16	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	3	
	Quejas administrativas	16	
	No conexión del servicio	1	
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	4	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	19	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (informativo)	25	65
	Recurso reposición subsidiario de apelación (reclamo)	40	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	381
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobros de cargos relacionado con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago	2	
	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	40	
	Cobros por promedio	54	
	Cobros por servicios no prestados	18	
	Estrato incorrecto	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	118	
	Inconformidad por desviación significativa	114	

	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	20	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso reposición (informativo)	4	7
	Recurso reposición (reclamo)	3	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	4	4
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios de 1 a 5 unidades	7	9
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	2	

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y OTROS SERVICIOS (DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO, Y DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS)

DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

TRAZABILIDAD DE PQRSY Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ASEO Y APROVECHAMIENTO para el periodo comprendido entre julio a diciembre del año 2025, se generaron un total de **(78) PQRSY**, los cuales se detallan mes a mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2025

Se radicaron en total **DIEZ (10) PQRSY**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Ajuste de facturación	2	10
	Solicitud de instalación	1	
	Poda de árbol	1	
	Solicitud de retiro de los valores de aseo	1	
	Solicitud de reubicación, limpieza, sensibilización y horario de recolección	1	
	Solicitud de retiro de los valores de alumbrado	1	
	Solicitud de limpieza	3	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2025

Se radicaron en total **DOCE (12) PQRSY**, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas,

es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Adopción de medidas efectivas para el mantenimiento de las zonas turísticas de la ciudad	1	12
	Corte de césped y limpieza	1	
	Derecho de petición	1	
	Recolección	3	
	Limpieza	1	
	Solicitud de poda	3	
	Recolección de escombros	1	
	Recolección árbol caído	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025

Se radicaron en total DIECISÉIS (16) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección	1	16
	Solicitud de limpieza	7	
	Reubicación de contenedor	2	
	Solicitud de medidas correctivas con los contenedores	1	
	Solicitud de reubicación, limpieza, sensibilización y horario de recolección	1	
	Solicitud de poda	1	
	Solicitud caja estacionaria	1	
	Solicitud devolución de cobros por inmueble desocupado	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2025

Se radicaron en total TRECE (13) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Ajuste de facturación	1	13
	Instalación de contenedor de basura y aumento de frecuencia	1	
	Solicitud de no cobro de aseo	2	
	Solicitud de revisión y ajuste de facturación	2	
	Solicitud de poda	1	
	Solicitud de revisión	1	
	Recolección	1	
	Limpieza	3	
	limpieza y recolección	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025

Se radicaron en total VEINTIUNA (21) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Solicitud de poda	1	21
	Despeje de luminarias	3	
	Solicitud de revisión y ajuste de facturación	5	
	Solicitud y ajuste de frecuencia de recolección	2	
SOLICITUDES	Solicitud de limpieza	5	
	Solicitud de corte de árbol	1	
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de medidas correctivas	2	
	Solicitud de medidas correctivas en la operación	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025**

Se radicaron en total SEIS (6) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud de revisión y ajuste de facturación	2	6
	Solicitud de inspección y poda	1	
	Solicitud de limpieza	1	
	Solicitud de recolección	2	

DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS

TRAZABILIDAD DE PQRSD Y ESTADOS DE TRÁMITE

Según reporte entregado por la SUBGERENCIA DE OPERACIONES Y OTROS SERVICIOS – DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIO NO REGULADOS para el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2025, se generaron un total de **TREINTA (30) PQRSD** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2025**

Se radicaron en total UNA (1) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Solicitud y limpieza de RCD	1	1

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2025**

Se radicaron en total DIEZ (10) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de escombros	1	10
	Limpieza de canal	1	
	Perfilación de vía	1	
	Recolección de Material	7	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025

Se radicarón en total SEIS (6) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Tala de un árbol	1	6
	Recolección de material RCD	4	
	Recolección de material vegetal	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2025

Se radicarón en total CINCO (5) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de material	1	5
	Poda de arboles	2	
	Tala de árbol	1	
	Adecuación de vía	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025

Se radicarón en total SEIS (6) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Recolección de material	2	6
	Poda de árboles	2	
	Recolección de escombros	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025

Se radicaron en total DOS (2) PQRSD, cuyo procedimiento de atención (respuesta y notificación) se desarrolló con fundamento en las normas que establecen lo relacionado con el Debido Proceso en las actuaciones administrativas, es decir, velando por el cumplimiento de las garantías procesales de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de Actividades Complementarias y Servicio no Regulados, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Recolección de material	2	2

REPORTES GENERAL DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



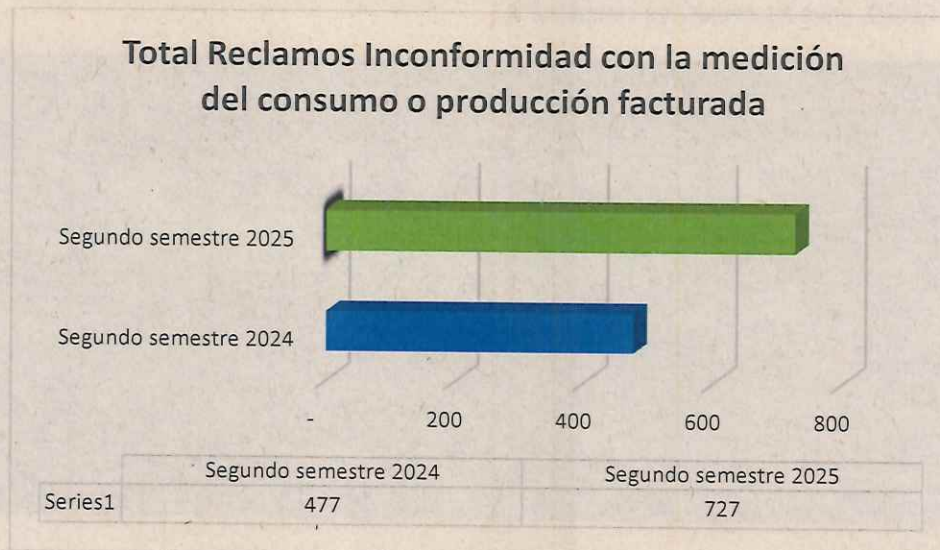
En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, observamos que el mayor número de radicados se obtuvo en **RECLAMO** por concepto de Inconformidad por desviación significativa.

COMPARATIVO VIGENCIA II SEMESTRE 2024 – II SEMESTRE 2025



Se ve reflejado que la PQRSD con mayor incidencia entre el segundo semestre del año 2024 y el segundo semestre del 2025 fue (Inconformidad por desviación significativa de consumo), quien tuvo una disminución del 25% de un año a otro, pasando de 1132 solicitudes a 851.

COMPARATIVO VIGENCIA II SEMESTRE 2024 – II SEMESTRE 2025



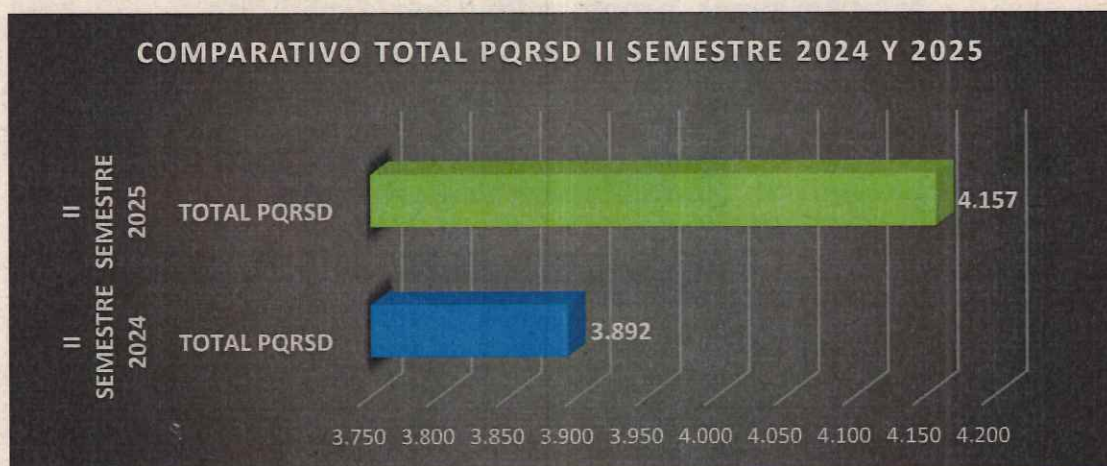
Se ve reflejado que la PQRSD con segunda mayor incidencia entre el segundo semestre del año 2024 y el segundo semestre del 2025 fue (Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada), la cual tuvo un aumento del 34% de un año a otro, pasando de 477 solicitudes a 727.

COMPARATIVO VIGENCIA II SEMESTRE 2024 – II SEMESTRE 2025



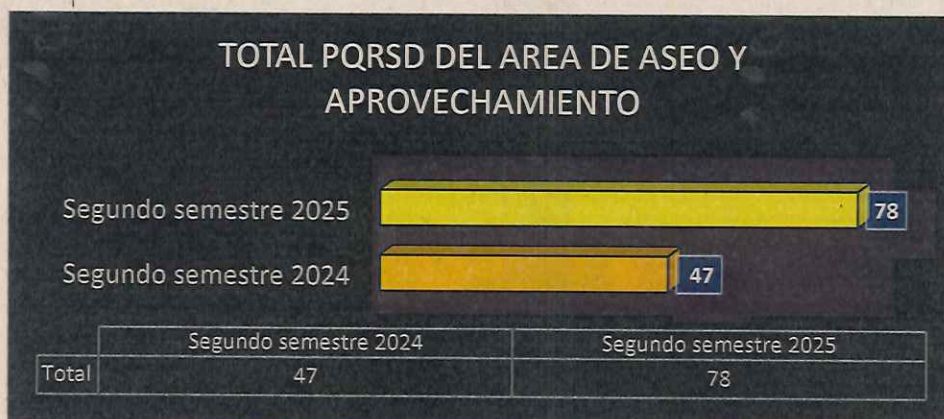
Teniendo en cuenta el lapso transcurrido del segundo semestre del año 2024 y 2025, se pudo evidenciar que hubo una disminución de 272 PQRSD de cobro por promedio que representa el 45.6%, reflejando un avance significativo por parte del área de la subgerencia comercial y atención al ciudadano.

Se realizó un comparativo del primer semestre del año 2024 vs año 2025, con el fin de analizar las estadísticas que han tenido las PQRSD, entre los semestres comparados



Se evidenció que en el periodo entre el segundo semestre del año 2024 y 2025, incrementó 265 PQRSD, equivalente a un 6% más que el año anterior (2024).

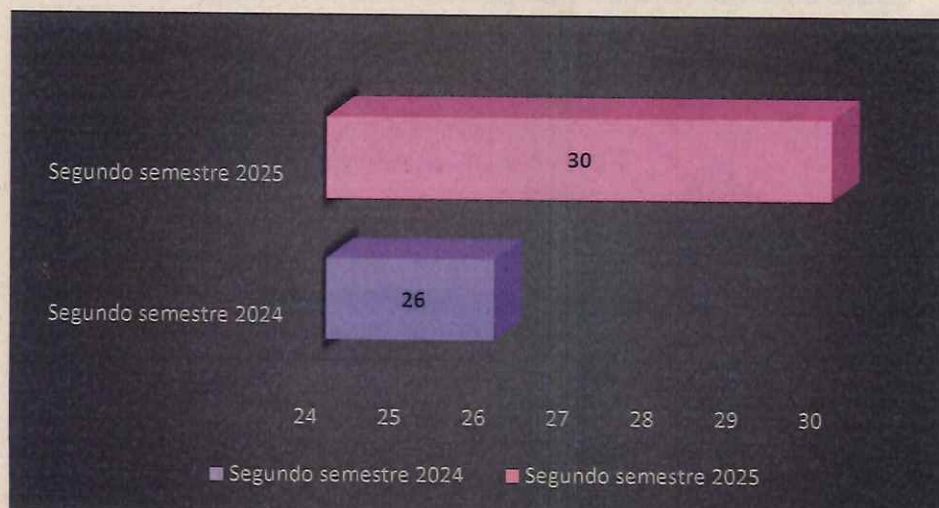
Así mismo, para las PQRSD del área de aseo y aprovechamiento encontramos lo siguiente:



Lo que refleja la grafica anterior es que para la vigencia del 2025 aumentó la cantidad de PQRSD lo que equivale a un 39.7%, pasando de 47 peticiones en el segundo semestre del año 2024 a 78 peticiones para el segundo semestre del 2025, denotando con mayor índice de incidencia las solicitudes de limpieza como se avizora a continuación:



En cuanto a las PQRSD del área de actividades complementarias se puede visualizar lo siguiente:

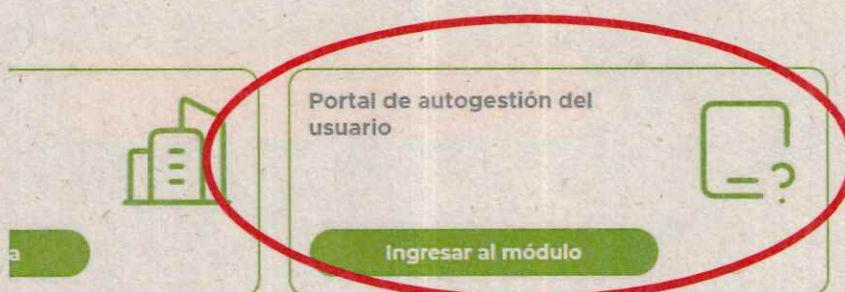


Handwritten mark

Como se puede observar en la gráfica anterior encontramos que para la vigencia del 2025 aumentó la cantidad de PQRSD para la citada área equivalente a un 13%, pasando de 26 peticiones en el segundo semestre del año 2024 a 30 peticiones para el segundo semestre del 2025, denotando con mayor índice de incidencia la recolección de material como se avizora a continuación:



Cabe resaltar que, se está cumpliendo con lo contemplado en Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 "(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)", como se avizora a continuación:





Este es un espacio para la participación ciudadana

Por este medio puede interponer y consultar el estado de su PQRS, generar duplicados de facturas, solicitar estados de cuenta, generar cupones de pago y/o solicitar el envío de la factura a su correo electrónico.

[Ingresar al módulo de autogestión](#)

A screenshot of the ESSMAR ESP login page. At the top is the logo 'ESSMAR ESP' with the tagline 'EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA'. Below the logo, the text 'HABBIL' is displayed. A large heading reads '¡Bienvenido a nuestro portal de atención!'. Underneath, a prompt says 'Por favor, ingresa tu correo electrónico para continuar.' followed by a text input field labeled 'Correo electrónico'. A blue button labeled 'Enviar código OTP' is positioned below the input field. A red rectangular box highlights the input field and the button. At the bottom of the page, there are social media icons for Facebook, X, Instagram, YouTube, and LinkedIn. A green button at the very bottom asks '¿Quieres hacer una denuncia?'.

Verifica tu correo electrónico

Hemos enviado un código de 6 dígitos a cammartha@yahoo.es.

* Código OTP
488430

Validar código

☒ [Cambiar correo electrónico](#)

¿No recibiste el código? [Reenviar código](#)

¿Qué desea hacer ahora?



Radiciar nueva PQR



Consultar estado de PQR



Consulta estado de cuenta



Pasate a la factura digital



Impresión de duplicado



Generación de cupón de pago

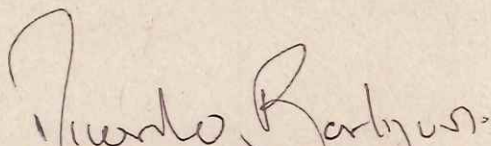
CONCLUSIONES

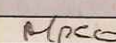
Se analizó mes a mes cada una de las PQRSD correspondientes a la Subgerencia de Gestión Comercial y atención al ciudadano correspondiente al período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, observando que, en el comparativo entre el segundo semestre del año 2024 y el segundo semestre del año 2025, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes aumentaron en 265 PQRSD para un equivalente al 6%.

De igual manera se pudo evidenciar que de las cuatro mil ciento cincuenta y siete (4157) PQRSD correspondientes a la Subgerencia de Comercial y atención al ciudadano, fueron respondidas en su totalidad según el procedimiento y dentro de los términos establecidos en la ley.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda consolidar en un sistema de información las solicitudes y el seguimiento de todas las peticiones que se reciben a través de las diferentes áreas de la entidad como son: Subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano, Subgerencia de operaciones y otros servicios (aseo y aprovechamiento y actividades complementarias); lo anterior, para incorporar las alertas tempranas al vencimiento de los términos y generar informes detallados que fortalezcan la toma de decisiones.
- Considerando el número de reclamos en el informe por los motivos de cobros por promedio, inconformidad por desviación significativa de consumo, inconformidad en el consumo facturado, cobros por servicios no prestados y cobros inoportunos, recomendamos tomar acciones detalladas en un plan de acción desde el área de facturación en pro de mejorar y por ende la disminución de estos.
- Teniendo en cuenta el aumento significativo de las PQRSD del segundo semestre 2025 en comparación con la vigencia del segundo semestre del 2024, recomendamos al área de la Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano, identificar el motivo que ha generado este incremento.


RICARDO JESUS BARLIZA AVENDAÑO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó	Martha Patricia Campo Orozco	Profesional Universitario	
Los arriba firmantes declaran que han revisado el presente documento y lo encuentran ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad se presentan para la firma.			

