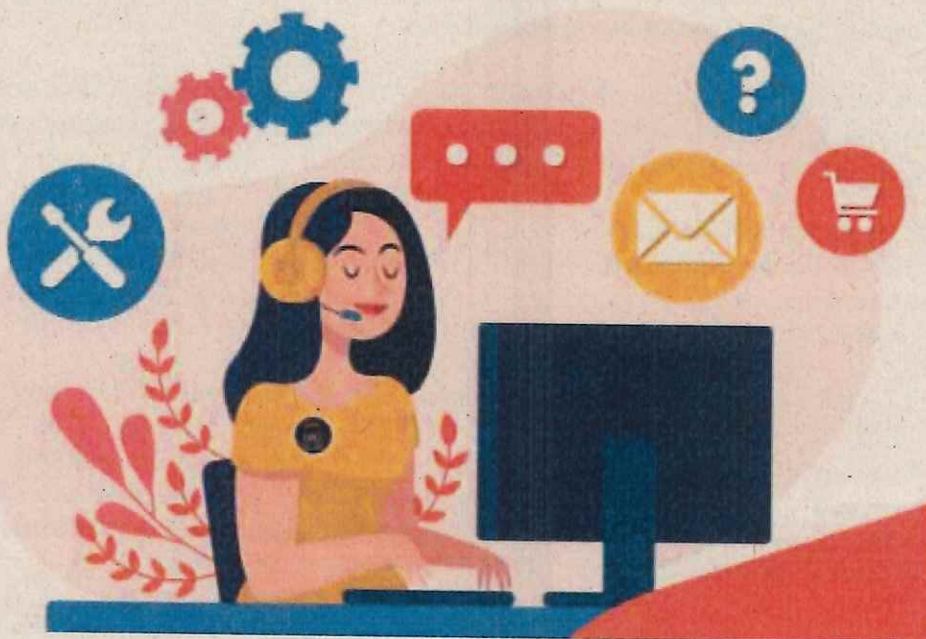


INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRSD

PRIMER SEMESTRE 2026 - LEY 1474 DE 2011, Art. 76



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

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 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.

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 PRIMER SEMESTRE 2026

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 enero y junio del año 2026, se generaron un total de **CUATRO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS (4346)** PQRSD las cuales se detallan mes a mes de la siguiente manera:

- Periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2026

Se radicaron en total **SEISCIENTAS OCHENTA Y DOS (682)** 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
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios - de 1 a 5 unidades	1	4
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	3	
PETICIÓN	Información	86	92
	Reposición/traslado de acometida	6	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	7	62
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	17	
	Quejas administrativas	18	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	13	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	4	
	Cobros Inoportunos	0	
	No conexión del servicio	0	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (Reclamo)	19	54
	Recurso reposición subsidiario de apelación (Informativo)	35	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	0	464
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	0	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	14	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	12	
	Cobros inoportunos	35	
	Cobros por promedio	83	
	Cobros por servicios no prestados	39	
	Estado de la infraestructura	0	
	Estrato incorrecto	3	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0	

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	138	
	Inconformidad por desviación significativa	124	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	6	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso de reposición (Informativo)	2	3
	Recurso de reposición (Reclamo)	1	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	3	3

- Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026

Se radicaron en total **SETECIENTAS SETENTA Y SIETE (777) 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
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios - de 1 a 5 unidades	1	5
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	4	
PETICIÓN	Información	117	120
	Reposición/traslado de acometida	2	
	Suspensión por mutuo acuerdo	1	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	21	75
	Fallas en la conexión del servicio	7	
	Interrupciones en la prestación de servicio	16	
	Quejas administrativas	9	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	16	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	4	
	Cobros Inoportunos	0	
	No conexión del servicio	0	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (Reclamo)	52	78
	Recurso reposición subsidiario de apelación (Informativo)	26	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	0	491
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	0	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	0	

211

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	6	
	Cobro por recuperación de consumos	23	
	Cobros inoportunos	24	
	Cobros por promedio	132	
	Cobros por servicios no prestados	23	
	Estado de la infraestructura	0	
	Estrato incorrecto	5	
	Inconformidad con el aforo	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	146	
	Inconformidad por desviación significativa	123	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Subsidios y contribuciones	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso de reposición (Informativo)	2	4
	Recurso de reposición (Reclamo)	2	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	4	4

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026

Se radicaron en total **OCHOCIENTAS VEINTINUEVE (829) 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
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios - de 1 a 5 unidades	2	5
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	3	
OTRAS SOLICITUDES	Información	1	1
PETICIÓN	Información	108	110
	Reposición/traslado de acometida	2	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	17	55
	Fallas en la conexión del servicio	5	
	Interrupciones en la prestación de servicio	5	
	Quejas administrativas	9	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	17	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	
	Cobros Inoportunos	0	
	No conexión del servicio	0	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (Reclamo)	58	90
	Recurso reposición subsidiario de apelación (Informativo)	32	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	561
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	2	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago	2	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	7	
	Cobros inoportunos	30	
	Cobros por promedio	170	
	Cobros por servicios no prestados	20	
	Estado de la infraestructura	0	
	Estrato incorrecto	6	
	Inconformidad con el aforo	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	190	
	Inconformidad por desviación significativa	109	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Subsidios y contribuciones	0	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	7	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso de reposición (Informativo)	2	5
	Recurso de reposición (Reclamo)	3	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	2	2

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026

Se radicaron en total **QUINIENTAS VEINTICUATRO (524) 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:

20

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios - de 1 a 5 unidades	1	2
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	1	
PETICIÓN	Información	46	47
	Terminación del contrato	1	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	12	25
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Interrupciones en la prestación de servicio	0	
	Quejas administrativas	0	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	12	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	
	Cobros Inoportunos	0	
	No conexión del servicio	0	
		0	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (Reclamo)	51	71
	Recurso reposición subsidiario de apelación (Informativo)	20	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	373
	Datos generales incorrectos	1	
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	0	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	0	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	7	
	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdo de pago	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobro por recuperación de consumos	2	
	Cobros inoportunos	8	
	Cobros por promedio	107	
	Cobros por servicios no prestados	14	
	Estado de la infraestructura	0	
	Estrato incorrecto	5	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	118	
	Inconformidad por desviación significativa	98	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Subsidios y contribuciones	2	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	2	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso de reposición (Informativo)	4	4
	Recurso de reposición (Reclamo)	0	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	1	2
	Silencio administrativo positivo	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2026

Se radicaron en total **SETECIENTAS TREINTA Y SEIS (636) 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
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios - de 1 a 5 unidades	2	7
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	5	
PETICIÓN	Información	75	76
	Suspensión por mutuo acuerdo	1	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	10	37
	Fallas en la conexión del servicio	0	
	Interrupciones en la prestación de servicio	5	
	Quejas administrativas	1	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	19	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Cobros Inoportunos	0	
	No conexión del servicio	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (Reclamo)	51	76
	Recurso reposición subsidiario de apelación (Informativo)	25	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	4	434
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	1	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobro por recuperación de consumos	0	
	Cobros inoportunos	7	
	Cobros por promedio	93	
	Cobros por servicios no prestados	19	
	Estado de la infraestructura	0	
	Estrato incorrecto	4	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	156	
	Inconformidad con el aforo	3	
	Inconformidad por desviación significativa	131	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	
	Subsidios y contribuciones	7	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
	Terminación del contrato	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso de reposición (Informativo)	1	4
	Recurso de reposición (Reclamo)	3	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	1	2

215

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Silencio administrativo positivo	1	

Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2026

Se radicaron en total **OCHOCIENTAS NOVENTA Y OCHO (898) 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
NUEVOS SERVICIOS	Nuevos servicios - de 1 a 5 unidades	0	0
	Independización - nuevos servicios de 1 a 5 unidades	0	
PETICIÓN	Información	131	141
	Suspensión por mutuo acuerdo	3	
	Terminación de contrato	7	
QUEJA	Estado de la Infraestructura	11	86
	Afectación ambiental	1	
	Fallas en la conexión del servicio	6	
	Interrupciones en la prestación de servicio	22	
	Quejas administrativas	6	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	4	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	30	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	5	
	Cobros Inoportunos	0	
	No conexión del servicio	1	
REC. REPOS. SUB-APEL	Recurso reposición subsidiario de apelación (Reclamo)	94	104
	Recurso reposición subsidiario de apelación (Informativo)	10	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	561
	Entrega inoportuna o no entrega en la factura	0	
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	0	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	2	
	Cobro por recuperación de consumos	0	
	Cobros inoportunos	21	
	Cobros por promedio	111	
	Cobros por servicios no prestados	26	
	Estado de la infraestructura	0	
	Estrato incorrecto	4	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0	
	Inconformidad con el aforo	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	242	
	Inconformidad por desviación significativa	138	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Subsidios y contribuciones	1	

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Recurso de reposición (Informativo)	1	5
	Recurso de reposición (Reclamo)	4	
SOLICITUD	Cambio de nombre del suscriptor	1	1

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

DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

TRAZABILIDAD DE PQRSD 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 enero a junio del año 2026, se generaron un total de **SETENTA Y CINCO (75) PQRSD**, los cuales se detallan mes a mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2026

Se radicaron en total **CATORCE (14) 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 poda	2	14
	Solicitud de poda y recolección	1	
	Solicitud de poda, limpieza y recolección	2	
	Solicitud de contenedor	1	
	Solicitud de contenedor o reubicación de punto critico	2	
	Solicitud de reubicación de los contenedores	3	
	Solicitud de limpieza y recolección	1	
	Solicitud de limpieza	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026

Se radicaron en total **DIECIOCHO (18) 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:

25

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Barrido	1	18
	Limpieza – mala prestación del servicio	1	
	Limpieza de canal de aguas de lluvias	1	
	Predio desocupado	2	
	Queja por barrido	1	
	Queja por mala prestación del servicio de recolección	4	
	Solicitud de desarene	1	
	Solicitud de retiro de contenedor	1	
	Solicitud de reubicación de los contenedores	1	
	Solicitud de limpieza	5	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026

Se radicaron en total **OCHO (8) 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
	Respuesta a información solicitada	1	8
	Solicitud de articulación empresarial - limpieza	1	
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de recolección	1	
	Solicitud de retiro de contenedor	2	
	Solicitud de limpieza y recolección	1	
	Solicitud de limpieza	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026

Se radicaron en total **DOCE (12) 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 información	2	12
	Solicitud de mejora en la frecuencia de recolección	1	
	Solicitud de poda	2	
	Solicitud de recolección	1	

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Solicitud de limpieza y recolección	5	
	Visita de inspección y solicitud de contenedor	1	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2026

Se radicaron en total **DIECISIETE (17) 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 Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Predio desocupado	1	17
	Queja por mala prestación del servicio de recolección	7	
	Solicitud de acciones de mejora	1	
	Solicitud de retiro de contenedor	1	
	Solicitud de reubicación de contenedores	1	
	Solicitud de recolección y denuncia	1	
	Solicitud de limpieza	1	
	Solicitud de limpieza y recolección	4	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2026

Se radicaron en total **SEIS (6) 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 Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
	Ajuste de facturación	1	6
	Queja por mala prestación del servicio de recolección	1	
	Solicitud de acciones de mejora	1	
	Solicitud de reubicación de contenedores	1	
	Solicitud de limpieza y recolección	2	

215

DIRECCION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SERVICIOS 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 enero y junio del año 2026, se generaron un total de **DIECIOCHO (18) PQRSD** los cuales se detallan por cada mes a continuación:

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2026**

Se radicaron en total **TRES (3) 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	3
	Recolección de RCD	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026**

Se radicaron en total **TRES (3) 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	Adecuación de vías	1	3
	Recolección de Material	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026**

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
SOLICITUDES	Recolección de material	2	2

- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026**

Se radicaron en total **CUATRO (4) 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	4
	Poda de arboles	1	
	Punto crítico	2	

- Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2026

Se radicaron 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 escombros	2	5
	Recolección de escombros en vía pública	1	
	Poda de árboles	1	
	Traslado por competencia	1	

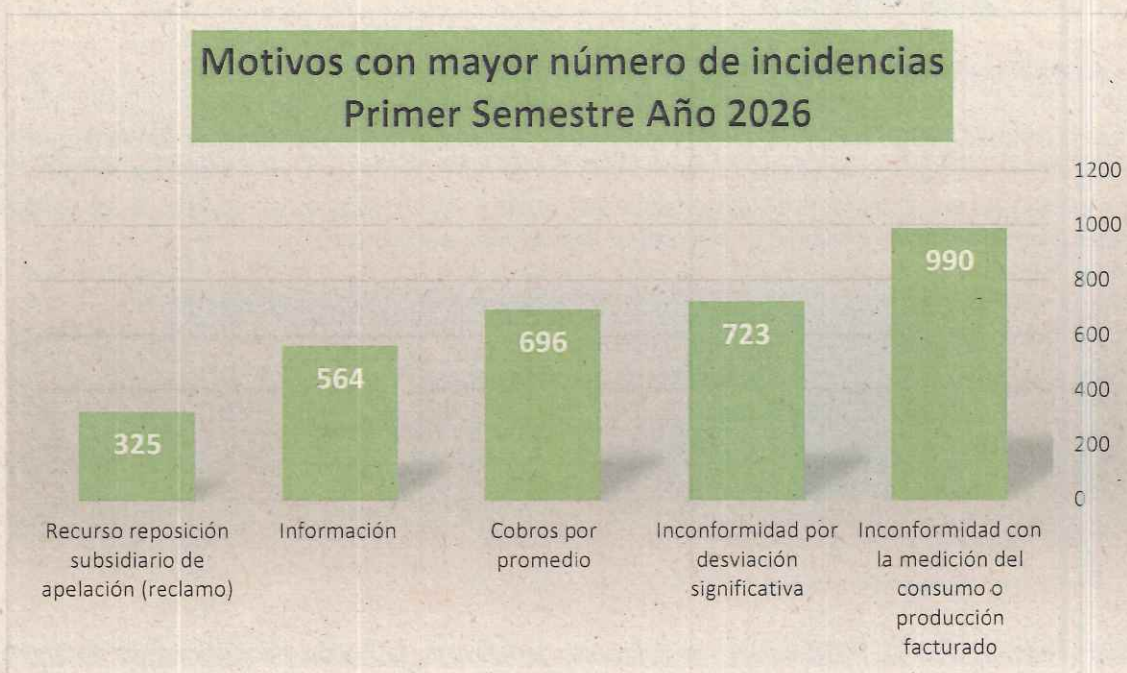
- Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2026

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	Recolección de escombros	1	1

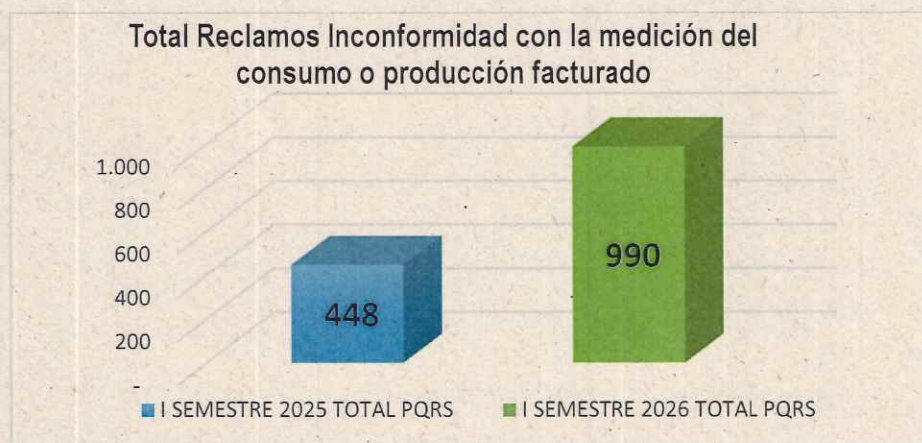
20

REPORTE GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2026
SUBGERENCIA COMERCIAL - GRUPO DE GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



En cuanto al análisis relacionado con el tipo de solicitudes presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2026, observamos que el mayor número de radicados se obtuvo en **RECLAMO** por concepto de Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, seguido de inconformidad por desviación significativa.

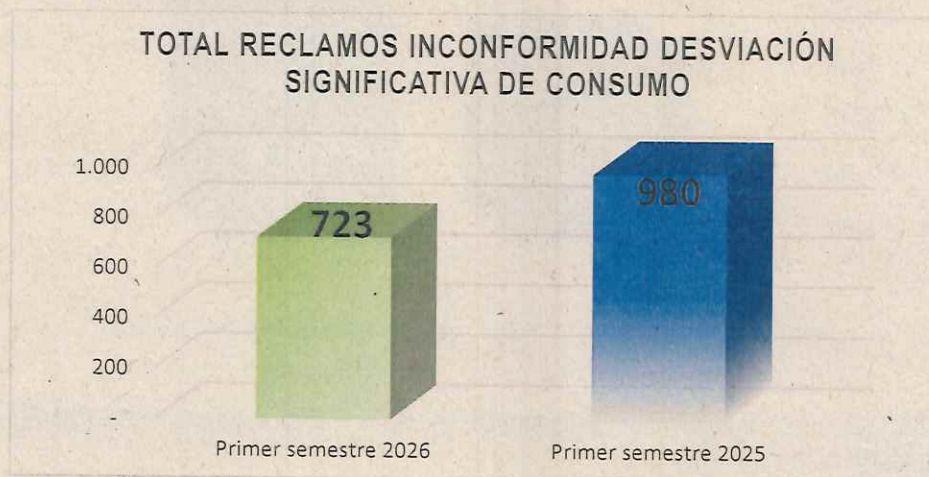
COMPARATIVO VIGENCIA I SEMESTRE 2025 – I SEMESTRE 2026



Se ve reflejado que la PQRSD con mayor incidencia para el primer semestre del año 2026 fue el reclamo por inconformidad con la medición del consumo o producción facturado con 990 PQRSD y para el primer semestre de la vigencia 2025 fue de 448 PQRSD. No obstante, es importante mencionar que para el primer semestre del 2025 el

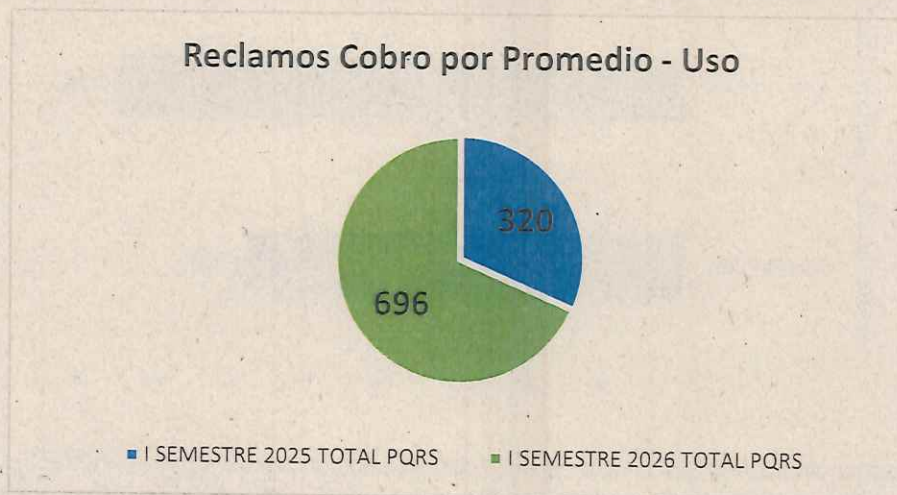
motivo con el mayor número de incidencia fue el reclamo de inconformidad por desviación significativa de consumo con 980 PQRSD.

COMPARATIVO VIGENCIA I SEMESTRE 2025 – I SEMESTRE 2026



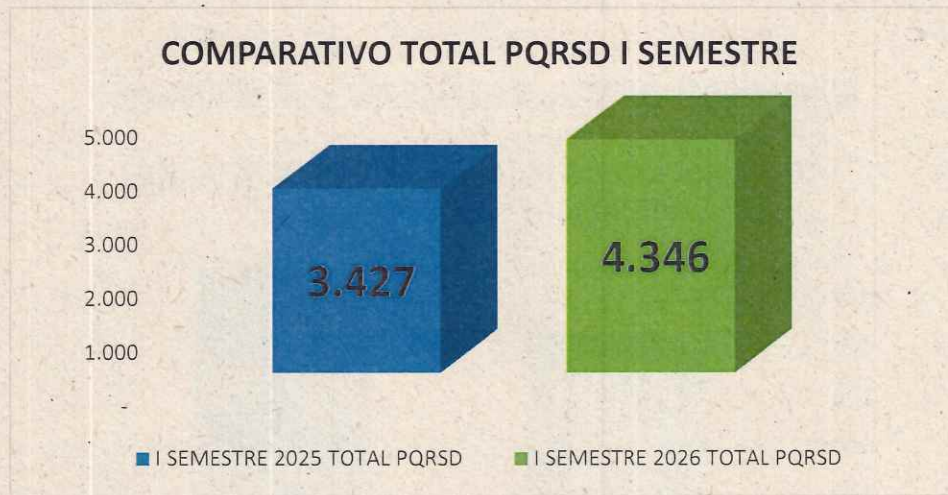
Se ve reflejado que la PQRSD con segunda mayor incidencia para el primer semestre del año 2026 fue la inconformidad desviación significativa de consumo, la cual tuvo una disminución de 257 PQRSD que corresponde al -36% de un año a otro, pasando de 980 solicitudes a 723.

COMPARATIVO VIGENCIA I SEMESTRE 2025 – I SEMESTRE 2026



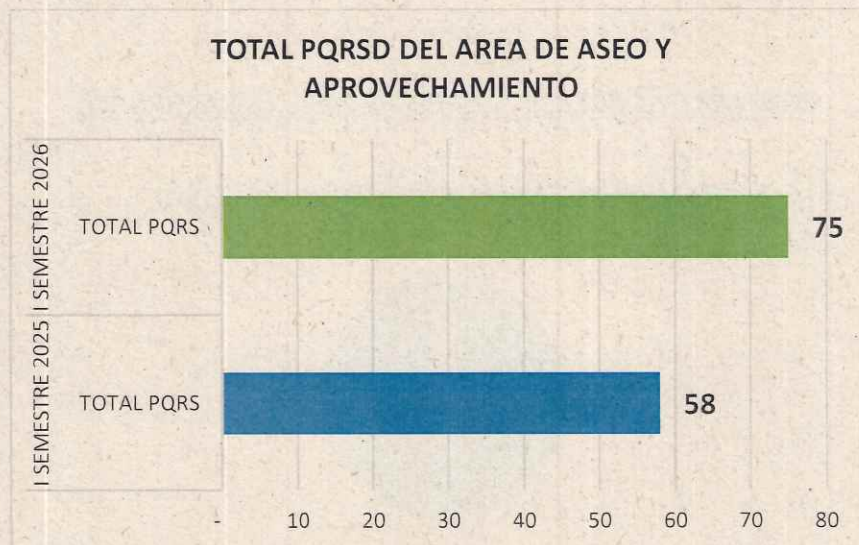
Teniendo en cuenta el lapso transcurrido del segundo semestre del año 2025 y 2026, se pudo evidenciar que hubo un aumento de 376 PQRSD de cobro por promedio que representa el 54%, reflejando que se deben establecer mejor control por parte del área de la subgerencia comercial y atención al ciudadano.

Se realizó un comparativo del primer semestre del año 2025 vs año 2026, con el fin de analizar las estadísticas que han tenido las PQRSD, entre los semestres comparados



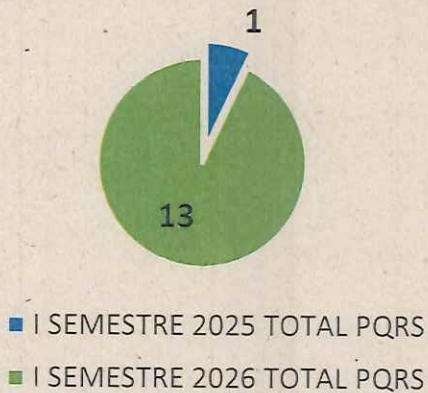
Se evidenció que en el periodo entre el primer semestre del año 2025 y 2026, incrementó 919 PQRSD, equivalente a un 21% más que el año anterior (2025).

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

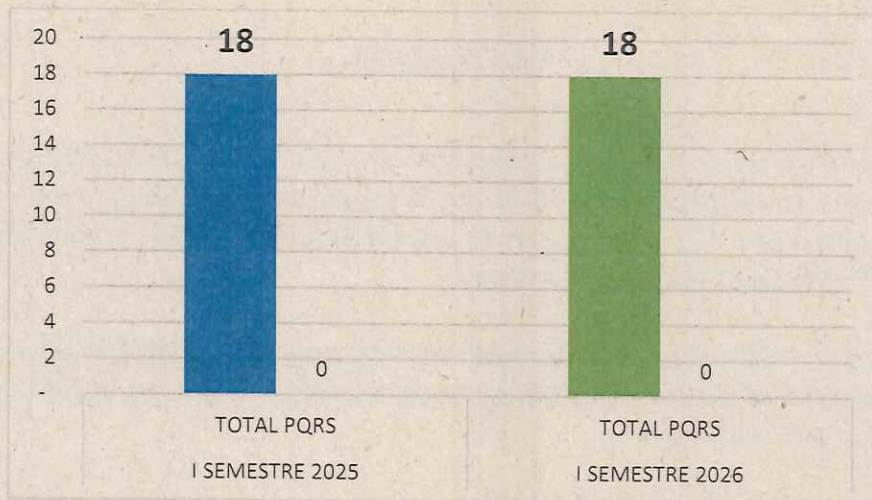


Lo que refleja la gráfica anterior es que para la vigencia del 2026 aumentó la cantidad de PQRSD lo que equivale a un 23%, pasando de 58 peticiones en el primer semestre del año 2025 a 75 peticiones para el primer semestre del 2026, denotando con mayor índice de incidencia las solicitudes de limpieza y recolección como se avizora a continuación:

TOTAL solicitudes de limpieza y recolección



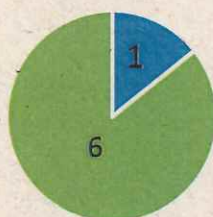
En cuanto a las PQRSD del área de actividades complementarias se puede visualizar lo siguiente:



Como se puede observar en la gráfica anterior encontramos que para la vigencia del primer semestre del 2026 se mantuvo la cantidad de PQRSD para la citada área equivalente a un 0%, puesto que para ambos semestres la cantidad de PQRSD es de 18 peticiones, denotando con mayor índice de incidencia la recolección de material como se avizora a continuación:

24

Total de Recolección de material



■ I SEMESTRE 2025 TOTAL PQRS

■ I SEMESTRE 2026 TOTAL PQRS

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 (...)".

CONCLUSIONES

Se analizó mes a mes cada una de las PQRS correspondientes a la Subgerencia de Gestión Comercial y atención al ciudadano correspondiente al período del 01 de enero al 30 de junio de 2026, observando que, en el comparativo entre el primer semestre del año 2025 y el primer semestre del año 2026, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes aumentaron en 919 PQRS para un equivalente al 21%.

De igual manera se pudo evidenciar que de las cuatro mil trescientas cuarenta y seis (4346) PQRS 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 operación 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, recurso de reposición subsidiario de apelación (reclamo) e información, 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 primer semestre 2026 en comparación con la vigencia del primer semestre del 2025, 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	
Proyectó	Zulamys Karina Alvarado Pacheco	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 presentará para la firma.			

