ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRSD

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

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de 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.
d) Cuarenta y cinco (45) días para solicitud de *viabilidad y disponibilidad*

REPORTE DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025

SUBGERENCIA GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

TRAZABILIDAD DE PQRS 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 2025, se generaron un total de **tres mil cuatrocientos veintisiete (3.427)** PQRSD las cuales se detallan mes a mes de la siguiente manera:

- **Periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2025**

Se radicaron en total quinientos cincuenta y uno (551) 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	62	62
QUEJA	Estado de la Infraestructura	4	18
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	Quejas administrativas	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	10	
REC. REPOS. SUB APEL	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	66
	Cobro por recuperación de consumos	1	
	Cobros inoportunos	1	
	Cobros por promedio	15	
	Cobros por servicios no prestados	3	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	8	
	Inconformidad por desviación significativa	33	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	393
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	5	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	3	
	Cobro por recuperación de consumos	22	
	Cobros inoportunos	19	
	Cobros por promedio	54	
	Cobros por servicios no prestados	23	

	Estrato incorrecto	17	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	83	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	143	
	Inconformidad por la normalización del servicio	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	15	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	1	12
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Sin motivo de recepción	1	
	Inconformidad por desviación significativa	7	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2025**

Se radicaron en total quinientos ochenta y uno (581) 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	94	94
QUEJA	Estado de la Infraestructura	13	27
	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes	2	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1	
	Quejas administrativas	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	8	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por recuperación de consumos	9	75
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobros por promedio	12	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	12	
	Inconformidad por desviación significativa	29	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	

	Sin motivo de recepción	3	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	372
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobro por recuperación de consumos	17	
	Cobros inoportunos	12	
	Cobros por promedio	54	
	Cobros por servicios no prestados	23	
	Entrega inoportuna o no entrega la factura	1	
	Estrato incorrecto	8	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	50	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Inconformidad por desviación significativa	151	
	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	43	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	1	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobro por recuperación de consumos	1	13
	Cobros inoportunos	3	
	Cobros por promedio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	6	
	Sin motivo de recepción	1	

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

Se radicaron en total quinientos sesenta y nueve (569) 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	91	91
QUEJA	Estado de la Infraestructura	9	19
	Fallas en la conexión del servicio	1	

	Interrupciones en la prestación de servicio	1	
	No conexión del servicio	1	
	Quejas administrativas	5	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	2	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por recuperación de consumos	5	75
	Cobros inoportunos	6	
	Cobros por promedio	13	
	Cobros por servicios no prestados	6	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	13	
	Inconformidad por desviación significativa	23	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	5	
	Sin motivo de recepción	2	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	378
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	4	
	Cobro por recuperación de consumos	53	
	Cobros inoportunos	24	
	Cobros por promedio	47	
	Cobros por servicios no prestados	12	
	Estrato incorrecto	5	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	63	
	Inconformidad por desviación significativa	149	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	10	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por promedio	4	6
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	
	Inconformidad por desviación significativa	1	

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

Se radicaron en total quinientos ochenta y siete (587) 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	103	103
QUEJA	Datos generales incorrectos	1	19
	Estado de la Infraestructura	7	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	
	No conexión del servicio	1	
	Quejas administrativas	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	1	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	7	
REC. REPOS. SUB APEL	Cobro por recuperación de consumos	22	90
	Cobros inoportunos	3	
	Cobros por promedio	14	
	Cobros por servicios no prestados	2	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	8	
	Inconformidad por desviación significativa	34	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	3	
	Sin motivo de recepción	4	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	6	357
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	4	
	Cobro por recuperación de consumos	56	
	Cobros inoportunos	40	
	Cobros por promedio	33	
	Cobros por servicios no prestados	25	
	Estrato incorrecto	7	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	44	
	Inconformidad por desviación significativa	120	
	Inconformidad por la normalización del servicio	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	9	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	6	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobro por recuperación de consumos	3	18
	Cobros inoportunos	1	

	Cobros por promedio	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Inconformidad por desviación significativa	7	
	Sin motivo de recepción	3	

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

Se radicaron en total seiscientos cuatro (604) 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	Varias	116	116
QUEJA	Cobros por promedio	1	58
	Estado de la Infraestructura	23	
	Fallas en la conexión del servicio	3	
	Interrupciones en la prestación de servicio	3	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	5	
	No conexión del servicio	1	
	Quejas administrativas	2	
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	18	
REC. REPOS. SUB APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	80
	Cobro por recuperación de consumos	20	
	Cobros inoportunos	4	
	Cobros por promedio	6	
	Cobros por servicios no prestados	4	
	Estrato incorrecto	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	7	
	Inconformidad por desviación significativa	32	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	4	339
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	7	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	5	
	Cobro por recuperación de consumos	27	
	Cobros inoportunos	28	

	Cobros por promedio	28	
	Cobros por servicios no prestados	23	
	Datos generales incorrectos	2	
	Estrato incorrecto	19	
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	64	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	114	
	Inconformidad por la normalización del servicio	1	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	7	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	5	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	11
	Cobro por recuperación de consumos	3	
	Cobros por promedio	2	
	Cobros por servicios no prestados	1	
	Inconformidad por desviación significativa	2	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Sin motivo de recepción	1	

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

Se radicaron en total quinientos treinta y cinco (535) 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	104	104
QUEJA	Estado de la Infraestructura	25	55
	Estrato incorrecto	1	
	Fallas en la conexión del servicio	1	
	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	
	Quejas administrativas	11	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	15	
REC. REPOS. SUB APEL	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1	67
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1	
	Cobro por conexión, reconexión, reinstalación	1	
	Cobro por recuperación de consumos	9	

	Cobros inoportunos	2	
	Cobros por promedio	11	
	Cobros por servicios no prestados	1	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	8	
	Inconformidad por desviación significativa	26	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	6	
	Sin motivo de recepción	1	
RECLAMO	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	303
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	
	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	21	
	Cobros inoportunos	30	
	Cobros por promedio	23	
	Cobros por servicios no prestados	23	
	Estrato incorrecto	9	
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	77	
	Inconformidad del Aforo	1	
	Inconformidad por desviación significativa	103	
	Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	
	Suscriptor que efectúa el pago, pero no es aplicado por la empresa	3	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	2	
RECURSO DE REPOSICIÓN	Cobros por servicios no prestados	2	6
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3	
	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	1	

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

DIRECCIÓN DE ASEO Y APROVECHAMIENTO

TRAZABILIDAD DE PQRS 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 y junio del año 2025, se generaron un total de cincuenta y ocho ***(58) PQRSD,*** *los* cuales se detallan mes a mes a continuación:

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero 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 Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Poda	2	10
	Solicitud de Información	1	
	Incumplimiento en la Recolección	1	
	Solicitud de Maquinaria	1	
	Solicitud de Jornada de Limpieza	1	
	Queja de Aseo	3	
	Retiro de Contenedores	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2025**

Se radicaron en total siete (7) 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	Corte de árbol	1	7
	Corte de árbol sin permiso	1	
	Solicitud de corte de árbol	1	
	Reubicación de Contenedor	1	
	Instalación de Recolectores de Basura	1	
	Apoyo para Poda de Árbol	1	
	Solicitud de Caja Estacionaria	1	

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

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 Aseo y Aprovechamiento, relacionados a continuación:

TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Reubicación de contenedores	1	5

	Limpieza	3	
	Puntos Ecológicos	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril 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	2	13
	Cierre Punto Critico	1	
	Limpieza	4	
	Poda	1	
	Proyecto	1	
	Solicitud de Inspección	2	
	Solicitud de Propuesta	1	
	Solicitud Mejora de Servicio de Aseo	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 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	Instalación de Contenedor de Basura y Aumento de Frecuencia	1	16
	Limpieza	5	
	Manejo y Tratamiento de Lixiviados	1	
	Poda de Árbol	2	
	Recolección y Limpieza	1	
	Reubicación de Contenedor	2	
	Suspensión de Facturación	1	
	Limpieza de los Canales Pluviales	1	
	Solicitud de Caja Estacionaria	1	
	Solicitud de Recolección	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2025**

Se radicaron en total siete (7) 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	Reubicación de Contenedores	1	7
	Poda de Árbol / Redes Eléctricas	1	
	Limpieza	1	
	Reunión	1	
	Instalación de Contenedores	2	
	Solicitud de Cargo Fijo Concepto de Aseo	1	

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 enero y junio del año 2025, 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 2025**

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	Adecuación de Vías	1	4
	Servicio del Vactor	1	
	Disposición Final de RCD	1	
	Corte de Árboles	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero 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	Recolección de Material	1	1

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

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	5
	Recolección de RCD	2	
	Maquinaria Amarilla	1	
	Informe si la empresa ESSMAR ESP ingreso Maquinaria Amarilla	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2025**

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	Cobro Persuasivo	1	3
	Oxigenación de Playa	1	
	Apoyo con Maquinaria	1	

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 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:

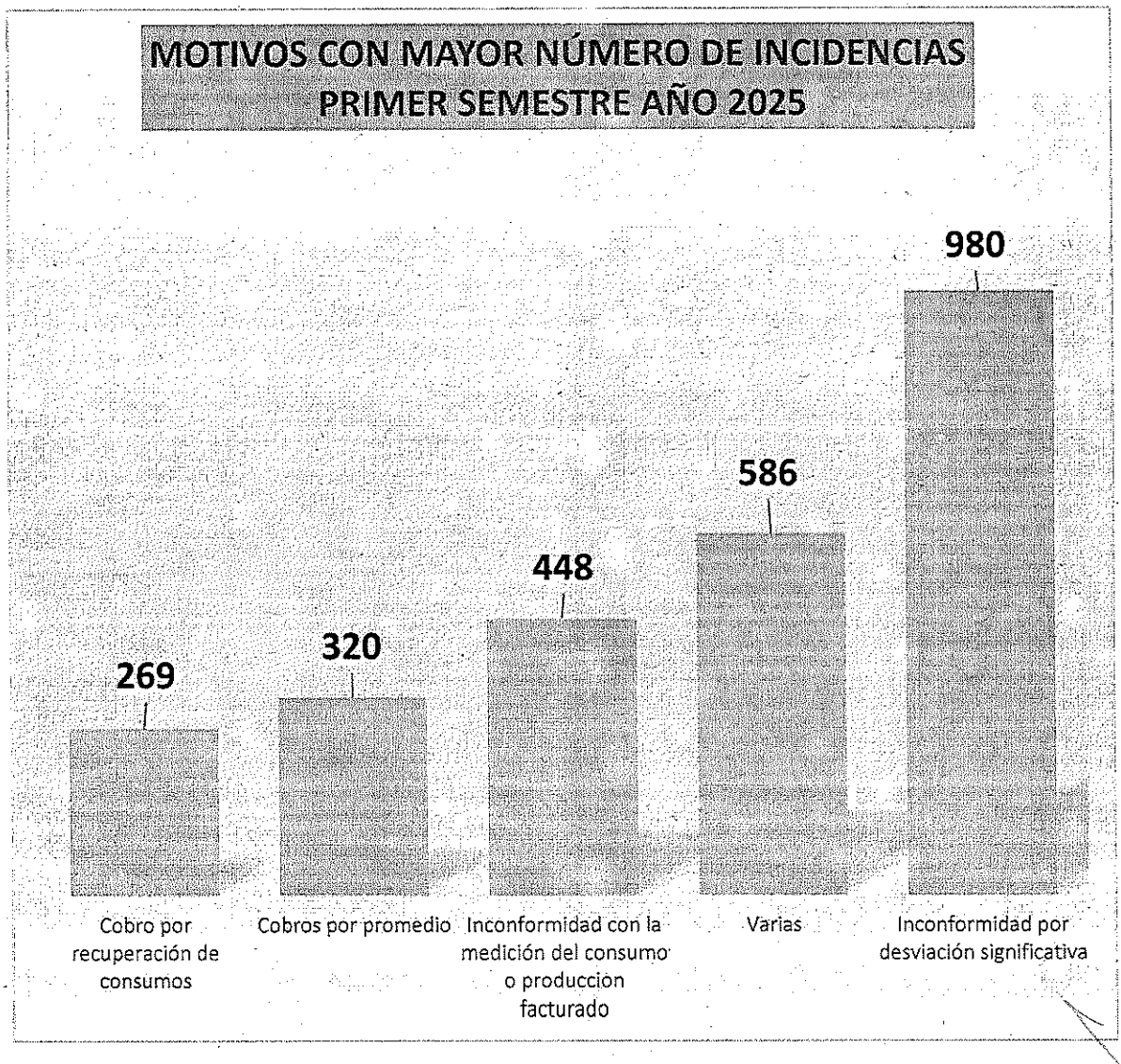
TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Oxigenación de Playa	1	1

- **Periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2025**

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:

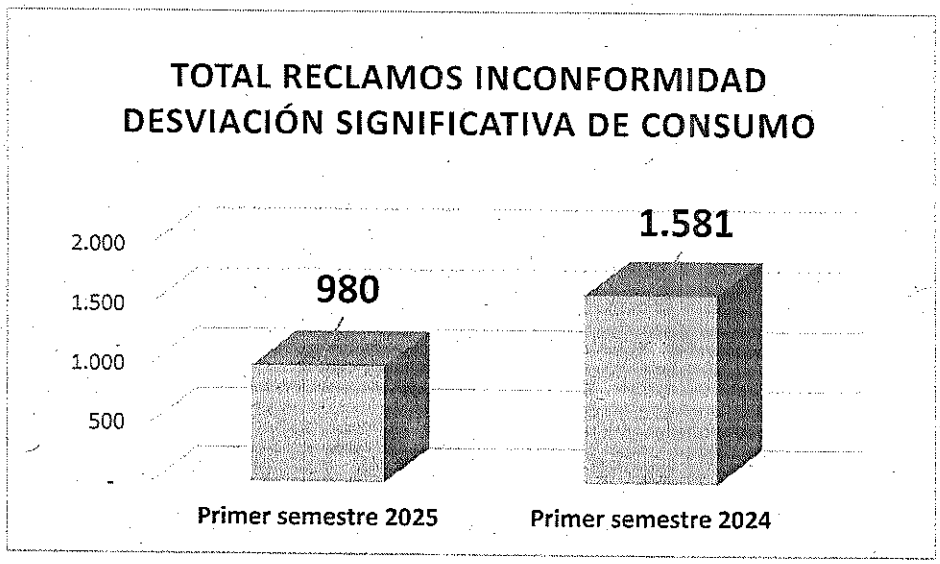
TIPO	MOTIVO	CANT	TOTAL
SOLICITUDES	Adecuación de Cancha	1	4
	Solicitud de Respuesta Derecho de Petición	1	
	Emisión de Documentación	1	
	Recolección de Escombros	1	

REPORTE GENERAL DEL PRIMER 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 primer 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 I SEMESTRE 2025 – I SEMESTRE 2024



Se ve reflejado que la PQRSD con mayor incidencia entre el primer semestre del año 2024 y el primer semestre del 2025 fue (Inconformidad por desviación significativa de consumo), quien tuvo una disminución del 38% de un semestre a otro, pasando de 1726 solicitudes a 1581.

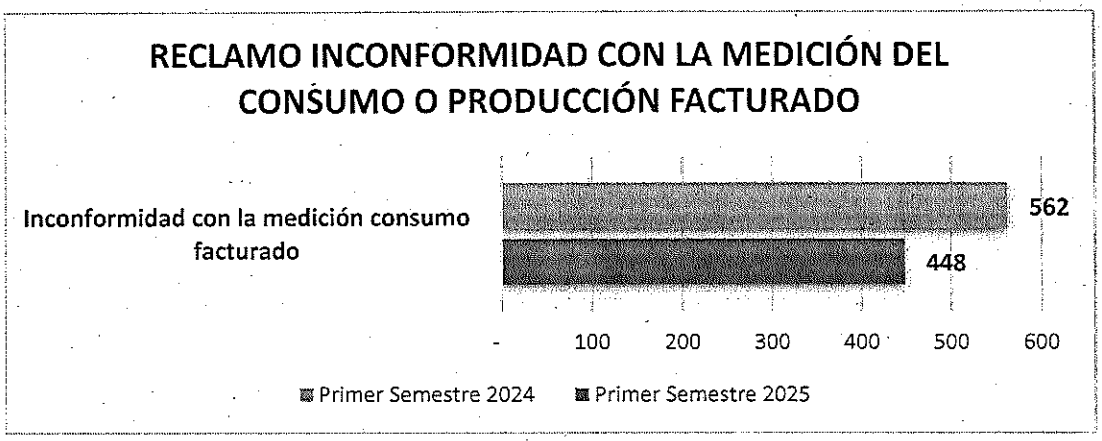
Ahora bien, respecto al motivo de radicación de PQRSD, **"Inconformidad por desviación significativa de consumo"**, y frente al hecho que es el primer reclamo con mayor número de radicaciones en el primer semestre del año 2025, nos permitimos señalar que:

De conformidad con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, previo a la preparación de la factura de cobro del servicio, están en la obligación de verificar si se presenta una desviación significativa. Para efecto, deben verificar si existe una variación positiva o negativa que supere un rango determinado en relación con el consumo promedio histórico del usuario, conforme con lo indicado en la regulación o el contrato, dependiendo del servicio que se trate.

La norma señala: **ARTÍCULO 149. *De la revisión previa.*** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

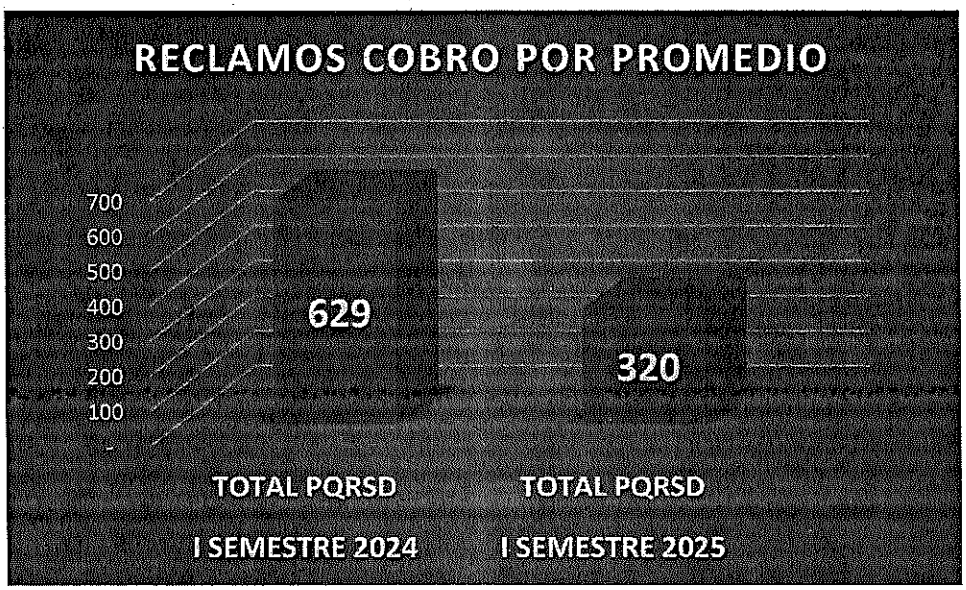
En consideración a lo anteriormente expuesto, se recomienda: **analizar los mecanismos que a la fecha se emplean en el proceso de facturación, a fin de disminuir las reclamaciones por el citado motivo.**

COMPARATIVO VIGENCIA I SEMESTRE 2024 – I SEMESTRE 2025



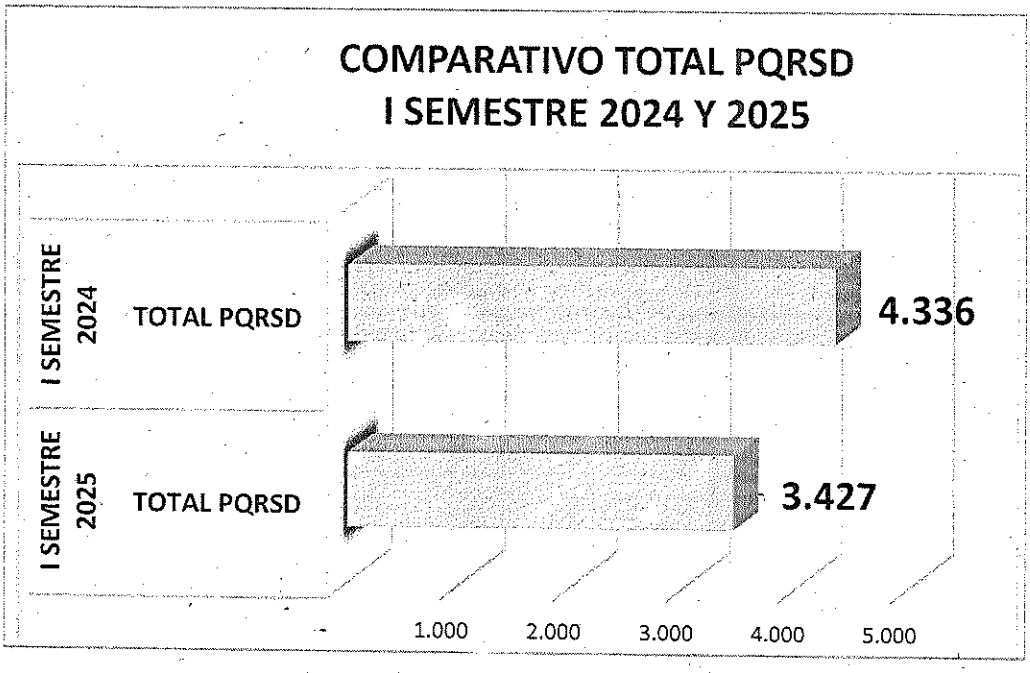
Se puede evidenciar que en el lapso transcurrido del primer semestre 2024 y 2025, hubo una disminución del 20% sobre las PQRSD del reclamo de inconformidad con la medición del consumo o producción facturada.

COMPARATIVO VIGENCIA I SEMESTRE 2024 – I SEMESTRE 2025



Teniendo en cuenta el lapso transcurrido del primer semestre del año 2024 y 2025, se pudo evidenciar que hubo una disminución del 49% sobre las PQRSD de cobro por promedio, reflejando avances significativos 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 primer semestre del año 2024 y 2025, hubo una disminución de 909 PQRSD, equivalente a un 79% menos que el año anterior (2024).

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 enero al 30 de junio de 2025, observando que, en el comparativo entre el primer semestre del año 2024 y el primer semestre del año 2025, las peticiones, quejas reclamos y solicitudes disminuyeron en 909 PQRSD para un equivalente al 21%.

De igual manera se pudo evidenciar que de las tres mil cuatrocientos veintisiete (3427) 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 o unificar toda la información correspondiente a PQRSD desde la subgerencia de gestión comercial y atención al ciudadano, toda vez que se están tramitando de manera independiente desde la subgerencia de operación y otros servicios (áreas de aseo y aprovechamiento, actividades complementarias.

- 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, alumbrado público 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.

- Evidenciando que de las peticiones no se detalla el motivo, se recomienda que para los próximos informes se describan el motivo por el cual se decepcionan, esto con la finalidad de identificar y abordar los aspectos más relevantes y establecer las diferentes acciones de mejora.

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

Zulamys Alvarado P.
Proyecto: Zulamys Karina Alvarado Pacheco, P.U Control Interno