

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ESTE DOCUMENTO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DE EMCANDELARIA
S.A.S. E.S.P., EN LOS CORREGIMIENTOS DE BUCHITOLO, CABUYAL, CARMELO, TIPLE Y
VILLAGORGONA DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO – DICIEMBRE DE 2025.**

ELABORADO Y APROBADO POR:

**ANDRES FELIPE CHANTRES
JEFE DE CONTROL INTERNO**

ENERO 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. MARCO NORMATIVO	3
5. CONDICIONES GENERALES	6
6. VERIFICACIÓN REALIZADA AL FUNCIONAMIENTO DEL ENLACE DE PQRS.....	6
7. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA PQRS.....	8
8. RECOMENDACIONES	17
9. CONCLUSIONES.....	18

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

FO.EC.39
Fecha de Aprobación:
09-OCT-2024
Versión: 01
Página 5 de 18

Ventanilla	Radicación de documentos físicos	Oficina principal: Carrera 11 No. 10-55 Esquina primer piso, Atención al Ciudadano.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. días hábiles.	Aquí se deberán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias, puntos físicos.	Carrera 11 No. 10-55 Esquina primer piso, Atención al Ciudadano.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. días hábiles.	Se recibe periódicamente, sugerencias de los ciudadanos, comunidad y usuarios de las empresas públicas municipales de Candelaria.
Teléfono	Línea administrativa servicio ciudadano. Línea fija servicio ciudadano. Línea móvil servicio ciudadano.	fija de al de al de al	<u>602 260 09 79</u> <u>602 260 14 03</u> <u>302 465 9853</u>	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. días hábiles. Línea de atención al ciudadano, en el cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la empresa, para posteriormente ser radicadas a través del software de la entidad, asegurando la trazabilidad del trámite.

Cuadro No. 1. Canales de recepción PQRS Fuente: Elaboración propia – Control Interno

5. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En cumplimiento de la circular 004 de 2018, se precisa lo siguiente: "esta presidencia se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes que, bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo con los plazos máximos establecidos por la ley así":

- ✓ Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a como ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- ✓ Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- ✓ Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- ✓ Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

6. VERIFICACIÓN REALIZADA AL FUNCIONAMIENTO DEL ENLACE DE PQRS PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD

Con el ánimo de revisar el buen funcionamiento del enlace de PQRSD que se encuentra en la página web de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., la oficina de Control Interno realizó la verificación ingresando en la plataforma <https://emcandelaria.gov.co/transparencia/>, donde no se evidencia fallas en el momento de la consulta y se cuenta con fácil accesibilidad.

Con base a lo anterior a continuación se muestran imágenes como soporte de lo descrito:



Imagen No. 1. Página web acceso a la página opción Atención y Servicio a la Ciudadanía

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de Aprobación:
30-ENE-2024

Versión: 01
Página 8 de 19

The screenshots show the website's navigation bar with links to 'Iniciar', 'Trámites y Servicios', 'Sala de Prensa', and 'Contáctenos'. The search bar contains 'emcandelaria.gov.co/ejecucion-presupuestal/'. The main content area features a large 'Iniciar' button and a list of service categories: 'Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones.', 'Facilidad o Disponibilidad de Servicios de Acueducto y Alcantarillado', 'Atención al Ciudadano', 'Pago en Línea', and 'Institutos y Servicios' (which is highlighted in a red box). Below these are links to 'emcandelaria.gov.co/ejecucion-presupuestal/' and 'emcandelaria.gov.co/ejecucion-presupuestal/'.

Imagen No. 2 y 3. Página web acceso a la página opción Peticiones, Quejas y Sugerencias

The form includes three sections: '¿Qué es una Demanda?', '¿Qué es una Sugerencia?', and '¿Qué es una Felicitación?'. It also has fields for 'Envía Tu PQRNF', 'Tipo de PQRNF', and 'Número y Apellidos, Asegurar que sea legible'.

Imagen No. 3. Diligenciamiento PQRNF

7. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE PQRS

La oficina de Control Interno de las Empresas Públicas Municipales de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., presentan el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2026; cuya fuente principal es la información registrada de las PQRS en la plataforma Antsoft, de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Para Analizar las PQRS se establece: 1= Acueducto y 2= Alcantarillado.

Peticiones: 1 – 203 Descuento por predio deshabitado, 1- 217 Otros, 1 – 313 Traslado de medidor, 2 – 211 Solicitud de prestación del servicio, 2 – 217 Otros.

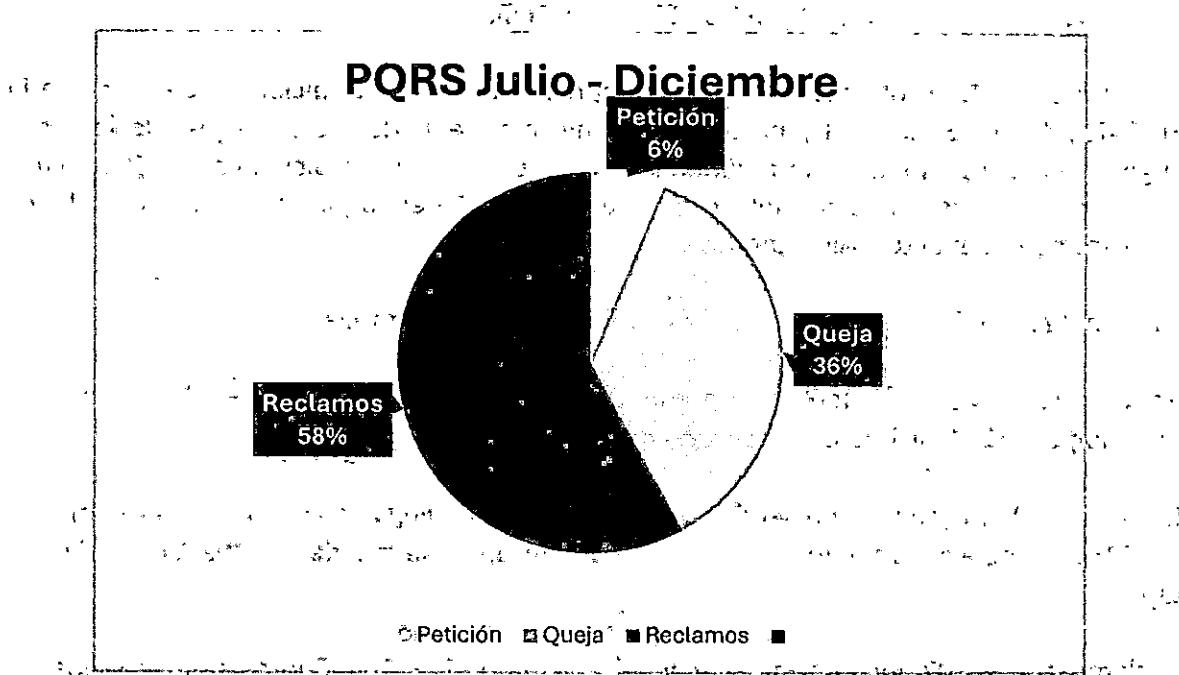
Quejas: 1 – 304 Poca presión servicio acueducto, 1 – 305 Fuga de agua potable red matriz, 1 – 306 Fuga de agua potable acometida, 2 – 301 Alcantarilla tapada, 2 – 302 Alcantarilla sin tapa.

Reclamos: 1 – 102 Inconformidad con el consumo, 1 – 104 Cobros por servicios no prestados, 1 – 112 Descuento por predio desocupado, 1 – 116 Subsidios y contribuciones, 2 – 104 Cobros por servicios no prestados.

Durante el periodo de julio a diciembre de 2025, las Empresas Públicas Municipales de Candelaria EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., con una cantidad de (6.044) usuarios de acueducto y de (24.901) usuarios de alcantarillado, se recepcionaron 452 PQRS, detalladas a continuación:

Servicio	PQRS	Comportamiento %
Acueducto	313	69%
Alcantarillado	139	31%
Total	452	100%

PQRS	De julio a diciembre 2025	% de PQRS
Petición	28	6%
Queja	162	36%
Reclamo	262	58%
Sugerencias	10	0%
Total	452	100%



A través del análisis de las 452 solicitudes recibidas entre julio y diciembre de 2025, se logra identificar las necesidades, problemas e inconformidades de la comunidad frente a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En primer lugar, se presentan los reclamos que representan el mayor porcentaje con un 58% del total de PQRS, principalmente los temas comerciales y de facturación como cobros al consumo y descuentos por predios desocupados en el servicio de acueducto.

Esta problemática evidencia la necesidad de revisar y fortalecer los procesos de lectura y facturación, con el fin de minimizar los errores y aumentar la transparencia en la gestión comercial.

En segundo lugar, las quejas que representan el 36% del total de PQRS, estas están asociadas principalmente a fallas técnicas en la prestación del servicio, especialmente en el sistema de acueducto, se reportan casos recurrentes de poca presión, fugas de agua en redes y acometidas, así como problemas en el sistema de alcantarillado, como alcantarillas tapadas o sin tapa, estos datos resaltan la importancia de fortalecer los planes y cronogramas de mantenimiento, que permitan la prevención y/o detección de daños y atención oportuna para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

Por último, las peticiones que constituyen el 6% del total de PQRS, se enfocan en solicitudes operativas por parte de los usuarios, entre ellas traslados de medidor y solicitudes de conexión del servicio, de estas el 82% de estas peticiones corresponden al servicio de acueducto, mientras que el 18% restante está asociado a alcantarillado.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de Aprobación:
30-ENE-2024

Versión: 01
Página 11 de 19

La siguiente información corresponde al comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos por servicio prestado.

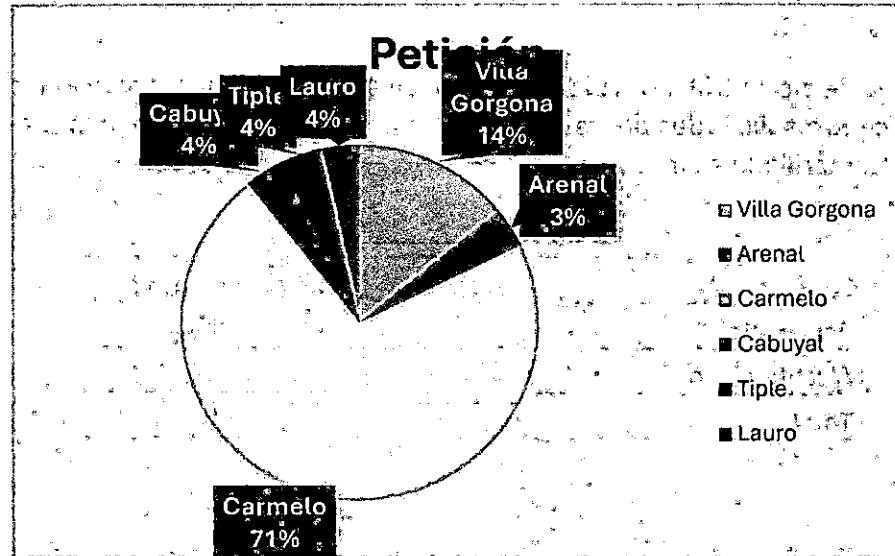
Comportamiento por tipo de PQRS por servicio

1. Peticiones

Servicio	Peticiones	Comportamiento %
Acueducto	23	82%
Alcantarillado	5	18%
Total	28	100%

Peticiones por sector o corregimiento

Sector o Corregimiento	Petición	Comportamiento %
Villagorgona	4	14%
Arenal	1	4%
Carmelo	20	71%
Cabuyal	1	4%
Tiple	1	4%
Buchitolo	0	0%
Lauro	1	4%
Mirador del Frayle	0	0%
La Regina	0	0%
Total	28	100%



Peticiones por Corregimiento Acueducto y Alcantarillado.

Fecha de Aprobación:
30-ENE-2024

Versión: 01
Página 12 de 19

Acueducto

Sector o Corregimiento	Peticiones	Comportamiento %
Arenal	1	4%
Carmelo	19	83%
Cabuyal	1	4%
Tiple	1	4%
Lauro	1	4%
Total	23	100%

Alcantarillado

Sector o Corregimiento	Petición Alcantarillado	Comportamiento %
Villagorgona	4	80%
Carmelo	1	20%
Total	5	100%

Referente a afectación geográfica de las peticiones del servicio de acueducto, se observa que el corregimiento del Carmelo concentra el 83% de estas solicitudes, lo que evidencia que esta zona de concentrar mayores esfuerzos para mejorar la prestación del servicio y disminuir las peticiones.

Para el servicio de alcantarillado si bien es cierto registra un 80% de las peticiones, solo hace referencia a cuatro solicitudes del total de los usuarios lo que indica que la prestación del servicio de alcantarillado es más regular.

2. Quejas

Servicio	Queja	Comportamiento %
Acueducto	47	29%
Alcantarillado	115	71%
Total	162	100%

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Quejas por sector o corregimiento

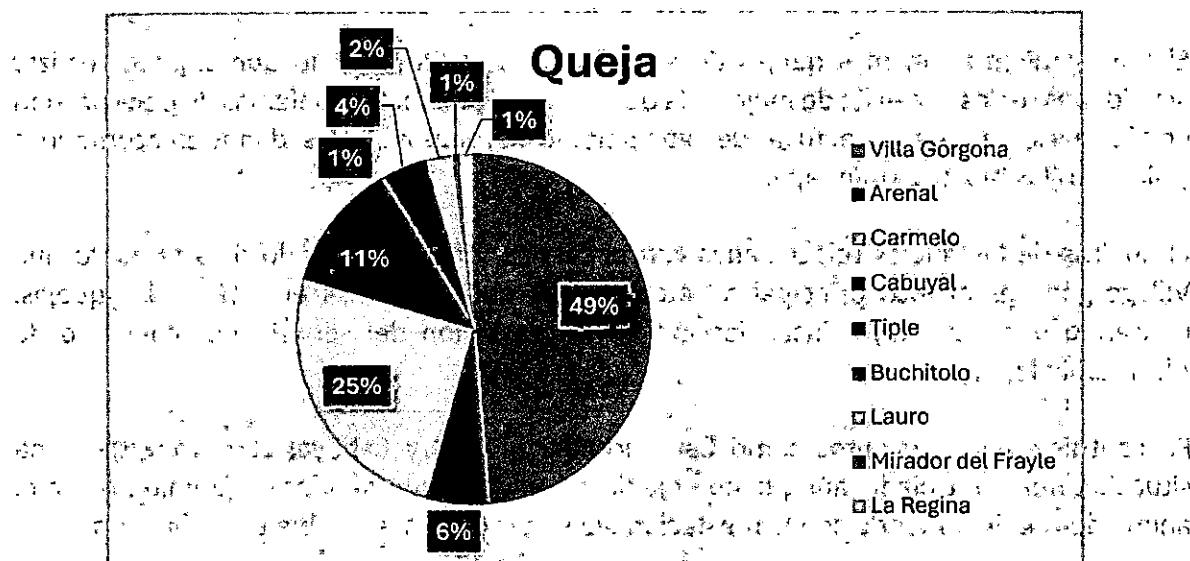
Fecha de Aprobación:

30-ENE-2024

Versión: 01

Página 13 de 19

Sector o Corregimiento	Queja	Comportamiento %
Villagorgona	79	49%
Arenal	9	6%
Carmelo	41	25%
Cabuyal	17	10%
Tiple	2	1%
Buchitolo	7	4%
Lauro	4	2%
Mirador del Frayle	1	1%
La Regina	2	1%
Total	162	100%



Acueducto

Sector o Corregimiento	Queja Acueducto	Comportamiento %
Arenal	9	19%
Carmelo	22	47%
Cabuyal	5	11%
Buchitolo	6	13%
Lauro	4	9%
Mirador del Frayle	1	2%
Total	47	100%

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de Aprobación:
30-ENE-2024

Versión: 01
Página 14 de 19

Sector o Corregimiento	Queja Alcantarillado	Comportamiento %
Villagórgona	79	69%
Carmelo	19	17%
Cabuyal	12	10%
Tiple	2	2%
Buchitolo	1	1%
La Regina	2	2%
Total	115	100%

Al analizar las quejas, se identifica que el grueso está en el servicio de Alcantarillado con un 71%.

El Corregimiento con más quejas de acueducto es el Carmelo, lo que sugiere realizar actividades reales con el fin de mejorar la operatividad y mejorar problemas de poca presión en el servicio de acueducto, fugas de agua potable en redes matrices, daños en acometidas y alcantarillas tapadas o sin tapa.

El análisis de las quejas relacionadas con el servicio de alcantarillado deja en claro que Villagórgona es el foco principal de atención, ya que concentra el 71% de las quejas, indicando que hay mayor insatisfacción en la prestación del servicio por concepto de Alcantarilla tapada.

En contraste corregimientos como Carmelo con un 17% y Cabuyal 10%, muestran una situación más controlada, aunque no deja de ser un área que requiere seguimiento con el ánimo de seguir contando con la prestación del servicio es más estable en dichas zonas.

3. Reclamos

Servicio	Reclamos	Comportamiento %
Acueducto	243	93%
Alcantarillado	19	7%
Total	262	100%

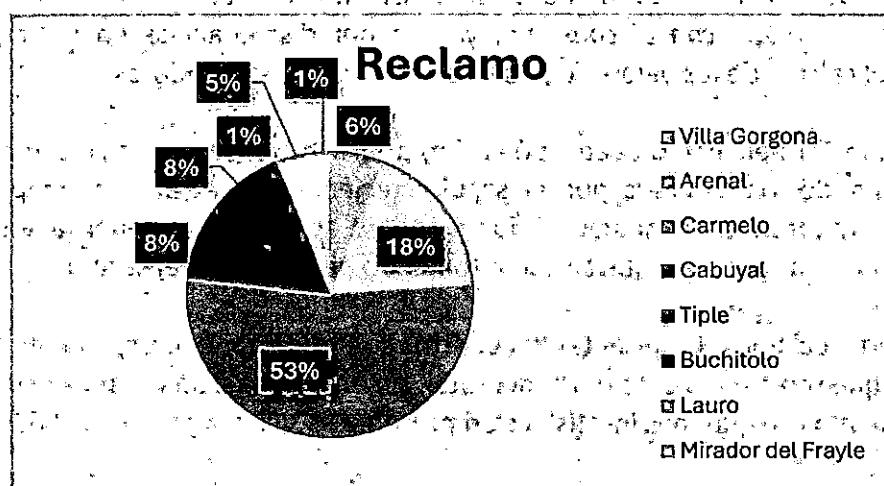
Reclamos por sector o corregimiento

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de Aprobación:
30-ENE-2024

Versión: 01
Página 15 de 19

Sector o Corregimiento	Reclamos	Comportamiento %
Villagorgona	16	6%
Arenal	47	18%
Carmelo	138	53%
Cabuyal	21	8%
Tiple	22	8%
Buchitolo	2	1%
Lauro	12	5%
Mirador del Frayle	4	2%
La Regina	0	0%
Total	262	100%



Acueducto

Sector o Corregimiento	Reclamo Acueducto	Comportamiento %
Villagorgona	4	2%
Arenal	47	19%
Carmelo	135	56%
Cabuyal	19	8%
Tiple	21	9%
Lauro	12	5%
Mirador del Frayle	4	2%
Total	243	100%

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de Aprobación:
30-ENE-2024

Versión: 01
Página 16 de 19

Sector o Corregimiento	Reclamo Alcantarillado	Comportamiento %
Villagorgona	12	63%
Carmelo	3	16%
Cabuyal	2	11%
Tiple	1	5%
Buchitolo	1	5%
Total	19	100%

Los reclamos por el servicio de acueducto son bastante altos, con un total de 262 del total de los PQRS, de las cuales 243 son del tema del servicio de acueducto y que se concentran en el Corregimiento del Carmelo con 135 casos para un 56%.

Se evidencia que muchos usuarios no están satisfechos con el servicio, específicamente registran *inconformidad con el consumo*, ya sea por discrepancias en los registros de facturación, el cálculo de los valores o posibles errores en los medidores.

Es evidente que Carmelo necesita atención prioritaria, al no resolver estas inconformidades, el descontento de los usuarios podría seguir creciendo y afectar la percepción de la empresa, es importante el actuar rápidamente y, además, mantener a los usuarios informados sobre las acciones que se están tomando para mejorar el servicio.

En cuanto a los reclamos por alcantarillado, estos son mucho menores, con un total de 19 reclamos, lo que representa solo el 7% del total, sin embargo, si analizamos la distribución por corregimientos, la que más insatisfacción presenta es Villagorgona con el 63%.

De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están obligadas a responder las peticiones, quejas y reclamos dentro de los 15 días hábiles posteriores a su radicación. Al revisar el sistema, se confirmó que todas las solicitudes fueron gestionadas oportunamente, con su respectiva orden de trabajo y dentro de los plazos establecidos, lo cual demuestra un cumplimiento adecuado en este aspecto.

Canales de recepción de utilizados de atención de PQRS.

A continuación, se describe los canales utilizados para la atención de las PQRS

Canal	Acueducto	Alcantarillado
Presencial	204	104
Teléfono	106	34
Correo electrónico	3	1

8. RECOMENDACIONES

Fortalecer la Comunicación con los Usuarios

Es importante optimizar y operativizar los canales de comunicación con el fin de mejorar la manera en que nos comunicamos con los usuarios, implementar campañas informativas claras sobre la facturación, campañas de ahorro y uso eficiente del agua, los servicios disponibles y los tiempos de respuesta; no solo reducirá confusiones, sino que también aliviará la insatisfacción de los usuarios que sienten que están pagando por servicios que no se les han brindado.

Mejorar la Atención al Cliente

Capacitar al personal para ofrecer una atención más cercana y resolutiva, enfocándose en la resolución de conflictos y en una atención amable, es clave, los usuarios se sentirán más escuchados y apoyados, generando un ambiente de confianza.

Implementar un Sistema de Seguimiento de PQRS

Establecer un sistema donde los usuarios puedan seguir el progreso de sus PQRS desde que se registran hasta su resolución aumentará la transparencia y les dará un mayor sentido de control sobre el proceso, lo cual sin duda mejorará la confianza en los servicios ofrecidos.

Realizar Encuestas de Satisfacción

Hacer encuestas periódicas para conocer qué piensan los usuarios sobre el servicio es una excelente manera de obtener una retroalimentación directa y valiosa, con la que podemos identificar rápidamente qué áreas necesitan mejora y tomar decisiones informadas sobre cómo ajustar nuestros procesos.

Desarrollar Programas de Capacitación para Usuarios

Ofrecer talleres o charlas sobre el uso adecuado de los servicios, cómo reportar fallas y la importancia de participar activamente en la gestión de la comunidad empoderará a los usuarios, fomentando una cultura de colaboración y responsabilidad compartida entre la empresa y la comunidad.

Comunicación

Generar y mantener constante comunicación con el área operativa con el fin de generar estrategias de prevención que permitan disminuir las posibles fallas en la prestación de los servicios.

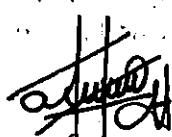
9. CONCLUSIONES

Este informe nos permite identificar la situación presentada en el segundo semestre de la vigencia 2025 de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) donde la mayor insatisfacción se presenta por el servicio de acueducto en el Corregimiento del Carmelo.

Acorde a esto y a la recurrencia de los casos es pertinente tomar medidas en el tema técnico operativo con el fin de minimizar las bajas de presión, las fugas de agua en las acometidas y la red de distribución, además de la ausencia temporal del servicio en algunos corregimientos aplicando los planes de contingencia y estableciendo el cronograma de trabajo preventivo.

Aunque los reclamos sobre alcantarillado son bajos, Villagorgona concentra la mayoría de los, lo que exige ser atendidas con urgencia y evitar o minimizar rebose de cajas domiciliarias, fugas de alcantarillado y alcantarillas tapadas o con tapas en mal estado, evitando riesgos sanitarios, riesgos de seguridad mejorando la prestación y percepción del servicio.

Por otro lado, en términos de tiempos de respuesta, la empresa ha cumplido atendiendo los requerimientos positivamente dentro los plazos establecidos, lo cual es bueno, siendo necesario seguir mejorando, fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios.



ANDRÉS FELIPE CHANTRES

Jefe de Control Interno

EmcandelaS.A.S E.S.P