

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y  
DENUNCIAS (PQRSD)**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
PRIMER SEMESTRE  
ENERO A JUNIO**

**Espinal, Junio 30 del 2026**

## **INFORME SEMESTRAL DE ENERO A JUNIO AÑO 2026**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2026.**

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los tramites de peticiones, quejas reclamos, solicitudes y denuncias, verificando que dicho servicio se prestara de acuerdo con la normatividad vigente en virtud de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del MIPG en la Entidad.

Con el fin de que el sistema de gestión documental Orfeo, busque llevar un mejor control de la cantidad de PQRSD que llegan a esta entidad y de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley. Así mismo, el líder del proceso de Atención a las PQRSD elabora un informe de manera mensual, como medida de Autocontrol, para su respectivo monitoreo y seguimiento.

De acuerdo con el comportamiento de las PQRSD durante el primer semestre del año 2026 de enero a junio. La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal Tolima se detalla lo siguiente:

En cuanto a la PQRSD registradas en el sistema ORFEO y a la oportunidad en la respuesta se muestra la información correspondiente a la cantidad de PQRSD recibidas, cantidad de PQRSD con respuesta dentro de los términos y PQRSD vencidas.

A continuación, se detalla el total de las PQRSD recibidas en el primer semestre (A) del 2026 de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal Tolima, según lo relacionado por cada dependencia y el despacho de la Gerencia.

### **RESULTADOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO:**

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, me permito remitir informe de seguimiento al proceso de Atención al Usuario PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

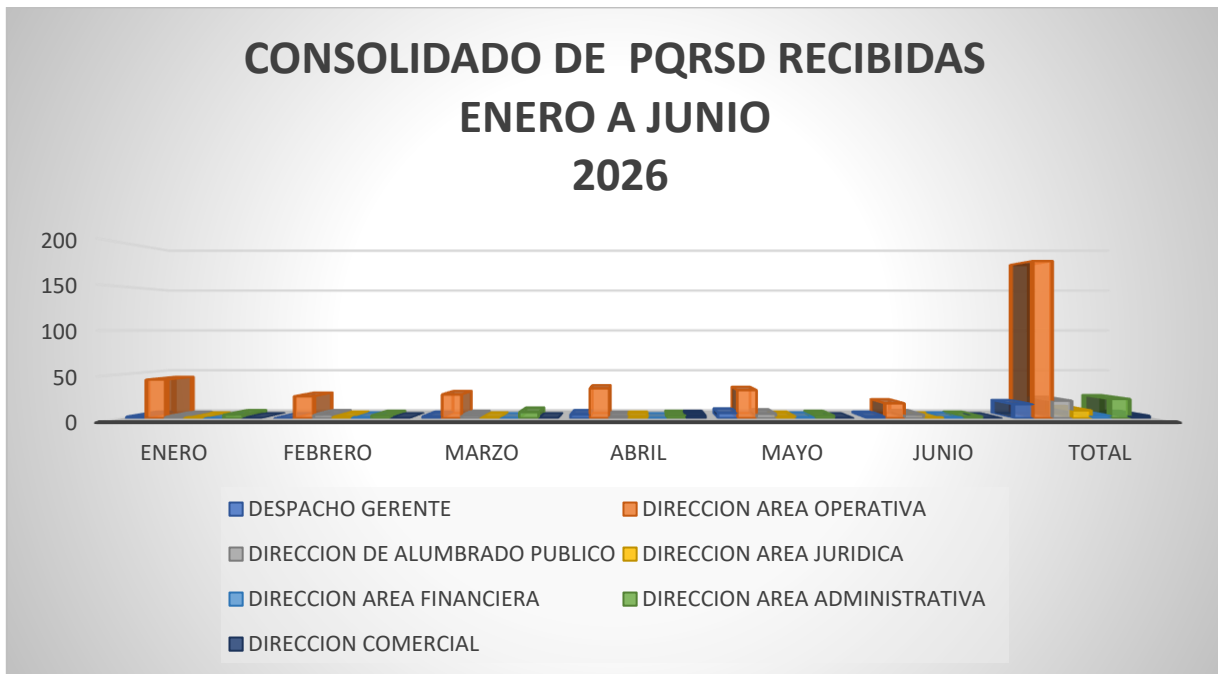
El informe es desarrollado de acuerdo con el seguimiento realizado por la oficina de Control Interno, y al análisis que se realizó con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la misión y visión de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal Tolima.

A continuación, se relaciona cada dependencia con el resumen de las P.Q.R.S.D recibidas durante el periodo de enero 01 a junio 30 del 2026, como se puede observar en el siguiente cuadro.

## CONSOLIDADO DE ENERO A JUNIO AÑO 2026

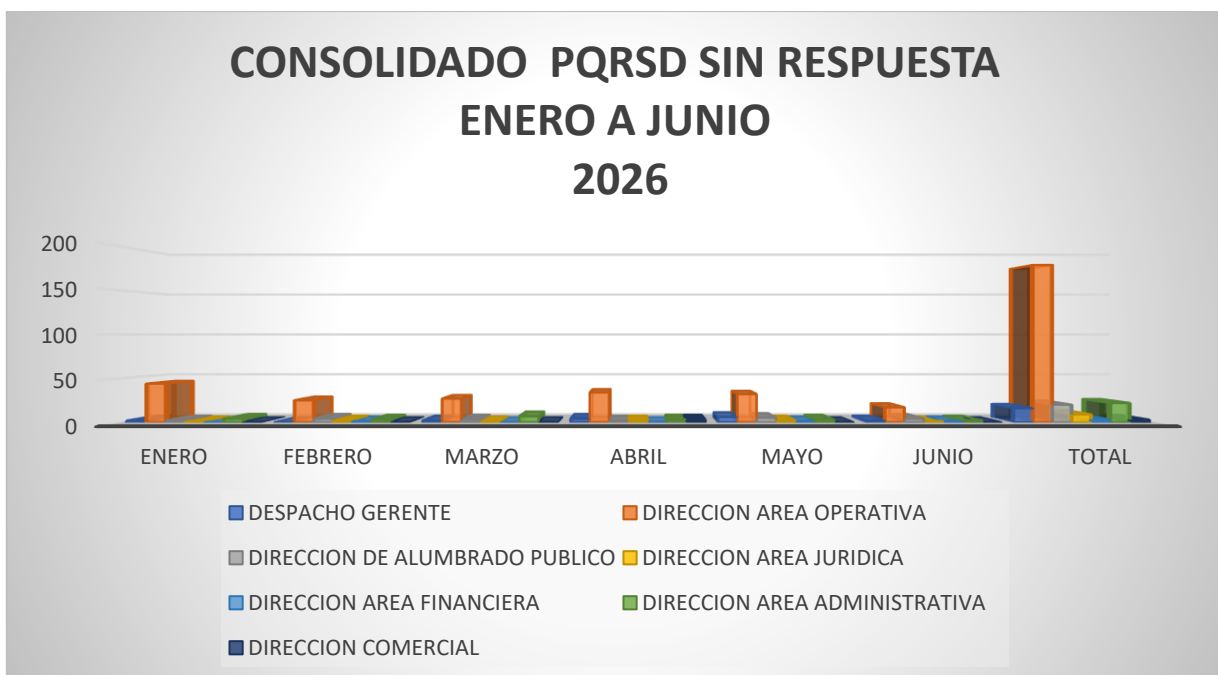
A continuación de manera gráfica lo expuesto anteriormente:

| CONSOLIDADO DE LAS DIRECCIONES PQRSD RECIBIDAS<br>ENERO A JUNIO<br>2026 |                  |                          |                                |                         |                           |                               |                     |             |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------|
| MES                                                                     | DESPACHO GERENTE | DIRECCION AREA OPERATIVA | DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO | DIRECCION AREA JURIDICA | DIRECCION AREA FINANCIERA | DIRECCION AREA ADMINISTRATIVA | DIRECCION COMERCIAL | TOTAL       |
| ENERO                                                                   | 4                | 83                       | 41                             | 28                      | 1                         | 80                            | 124                 | 361         |
| FEBRERO                                                                 | 0                | 68                       | 56                             | 17                      | 4                         | 79                            | 120                 | 344         |
| MARZO                                                                   | 2                | 62                       | 75                             | 13                      | 4                         | 30                            | 171                 | 357         |
| ABRIL                                                                   | 9                | 84                       | 76                             | 11                      | 2                         | 33                            | 119                 | 334         |
| MAYO                                                                    | 8                | 37                       | 29                             | 16                      | 0                         | 22                            | 100                 | 212         |
| JUNIO                                                                   | 5                | 20                       | 21                             | 9                       | 1                         | 17                            | 117                 | 190         |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>28</b>        | <b>354</b>               | <b>298</b>                     | <b>94</b>               | <b>12</b>                 | <b>261</b>                    | <b>751</b>          | <b>1798</b> |



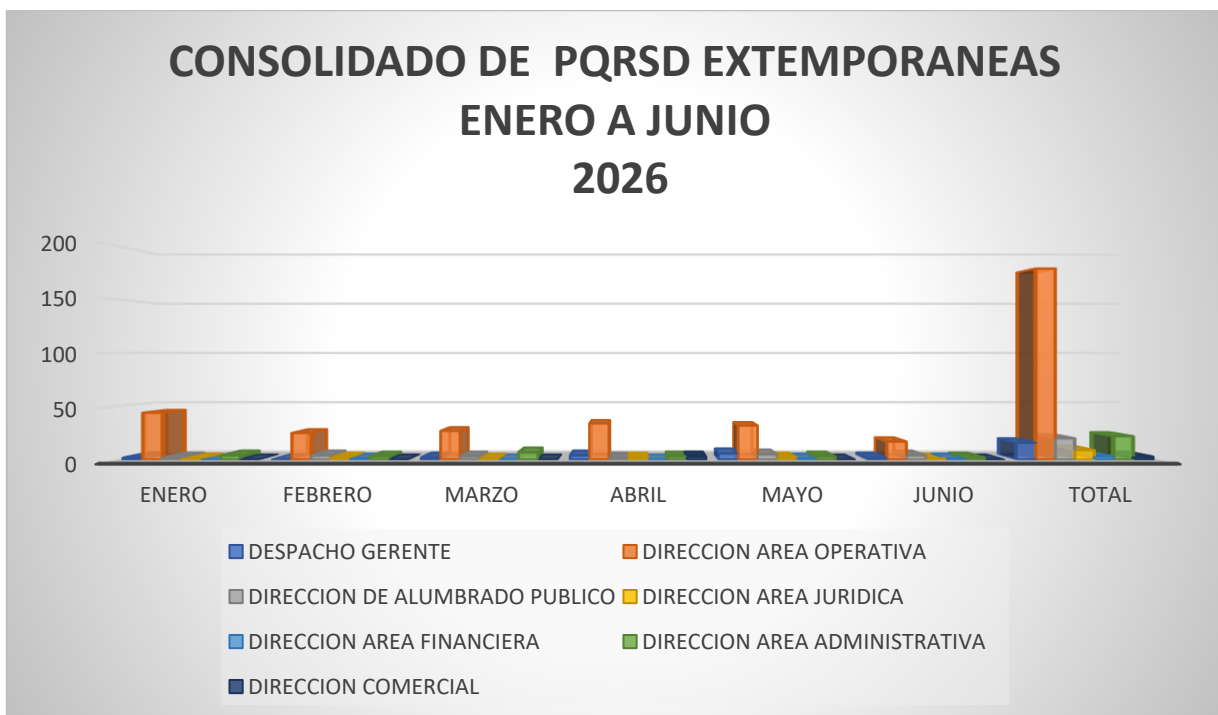
PQRSd por direcciones- Fuente Plataforma Orfeo- modulo correspondencia

| CONSOLIDADO PQRS SIN RESPUESTA<br>ENERO A JUNIO<br>2026 |                  |                          |                                |                         |                           |                               |                     |            |
|---------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|------------|
| MES                                                     | DESPACHO GERENTE | DIRECCION AREA OPERATIVA | DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO | DIRECCION AREA JURIDICA | DIRECCION AREA FINANCIERA | DIRECCION AREA ADMINISTRATIVA | DIRECCION COMERCIAL | TOTAL      |
| ENERO                                                   | 2                | 44                       | 2                              | 1                       | 0                         | 4                             | 0                   | 53         |
| FEBRERO                                                 | 0                | 25                       | 4                              | 2                       | 1                         | 3                             | 0                   | 35         |
| MARZO                                                   | 2                | 27                       | 3                              | 1                       | 0                         | 7                             | 0                   | 40         |
| ABRIL                                                   | 4                | 34                       | 2                              | 2                       | 0                         | 3                             | 3                   | 48         |
| MAYO                                                    | 6                | 32                       | 5                              | 2                       | 1                         | 3                             | 0                   | 49         |
| JUNIO                                                   | 2                | 17                       | 4                              | 1                       | 1                         | 2                             | 0                   | 27         |
| <b>TOTAL</b>                                            | <b>16</b>        | <b>179</b>               | <b>20</b>                      | <b>9</b>                | <b>3</b>                  | <b>22</b>                     | <b>3</b>            | <b>252</b> |



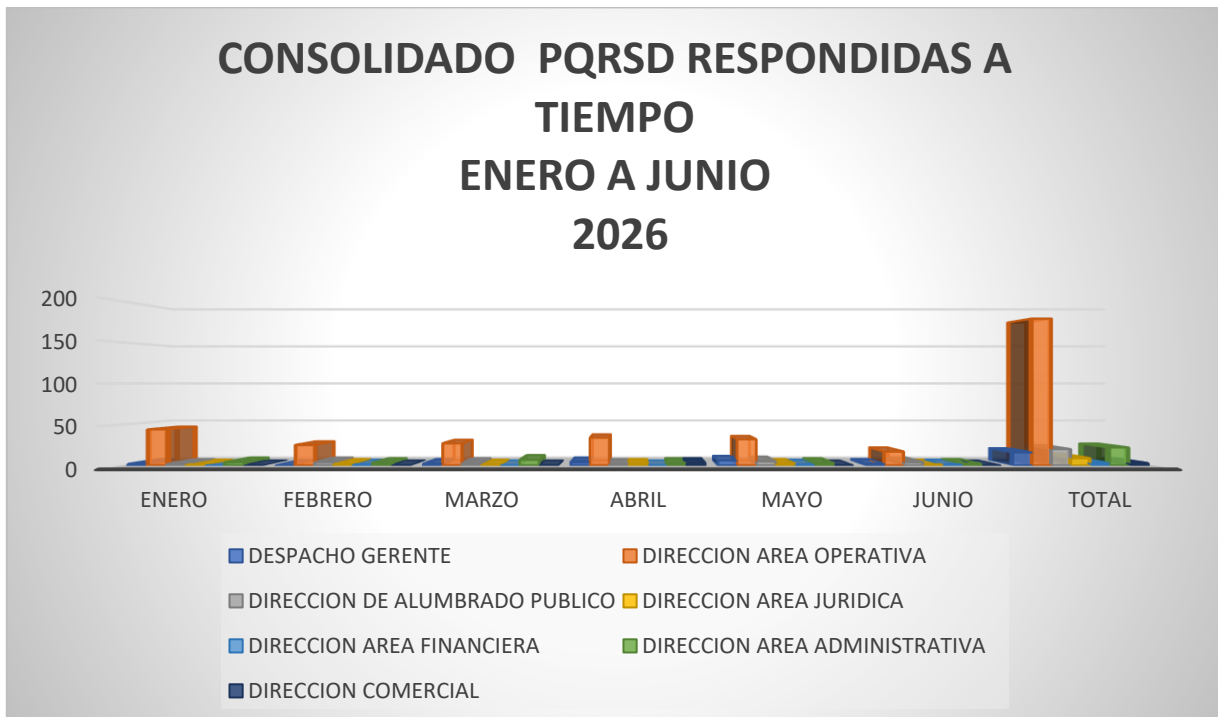
PQRS por direcciones- Fuente Plataforma Orfeo- modulo correspondencia

| CONSOLIDADO PQRS EXTEMPORANEAS<br>ENERO A JUNIO<br>2026 |                  |                          |                                |                         |                           |                               |                     |       |
|---------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|-------|
| MES                                                     | DESPACHO GERENTE | DIRECCION AREA OPERATIVA | DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO | DIRECCION AREA JURIDICA | DIRECCION AREA FINANCIERA | DIRECCION AREA ADMINISTRATIVA | DIRECCION COMERCIAL | TOTAL |
| ENERO                                                   | 0                | 38                       | 9                              | 0                       | 0                         | 1                             | 2                   | 50    |
| FEBRERO                                                 | 0                | 24                       | 46                             | 0                       | 0                         | 0                             | 1                   | 71    |
| MARZO                                                   | 0                | 20                       | 36                             | 0                       | 0                         | 0                             | 12                  | 68    |
| ABRIL                                                   | 3                | 47                       | 52                             | 0                       | 1                         | 0                             | 1                   | 104   |
| MAYO                                                    | 2                | 19                       | 20                             | 0                       | 0                         | 0                             | 0                   | 41    |
| JUNIO                                                   | 0                | 11                       | 15                             | 0                       | 0                         | 0                             | 17                  | 43    |
| TOTAL                                                   | 5                | 159                      | 178                            | 0                       | 1                         | 1                             | 33                  | 377   |



PQRS por direcciones- Fuente Plataforma Orfeo- modulo correspondencia

| CONSOLIDADO PQRSD RESPONDIDAS A TIEMPO<br>ENERO A JUNIO<br>2026 |                  |                          |                                |                         |                           |                               |                     |             |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------|
| MES                                                             | DESPACHO GERENTE | DIRECCION AREA OPERATIVA | DIRECCION DE ALUMBRADO PUBLICO | DIRECCION AREA JURIDICA | DIRECCION AREA FINANCIERA | DIRECCION AREA ADMINISTRATIVA | DIRECCION COMERCIAL | TOTAL       |
| ENERO                                                           | 2                | 7                        | 25                             | 27                      | 1                         | 75                            | 122                 | 259         |
| FEBRERO                                                         | 0                | 1                        | 8                              | 15                      | 3                         | 76                            | 119                 | 222         |
| MARZO                                                           | 0                | 1                        | 35                             | 12                      | 4                         | 23                            | 159                 | 234         |
| ABRIL                                                           | 2                | 4                        | 20                             | 9                       | 0                         | 30                            | 116                 | 181         |
| MAYO                                                            | 0                | 1                        | 6                              | 14                      | 0                         | 19                            | 100                 | 140         |
| JUNIO                                                           | 3                | 2                        | 6                              | 8                       | 0                         | 15                            | 99                  | 133         |
| <b>TOTAL</b>                                                    | <b>7</b>         | <b>16</b>                | <b>100</b>                     | <b>85</b>               | <b>8</b>                  | <b>238</b>                    | <b>715</b>          | <b>1169</b> |



PQRSD por direcciones- Fuente Plataforma Orfeo- modulo correspondencia

## ANALISIS

Por medio de la gestión de atención al ciudadano en la entidad y dado al proceso de seguimiento y control realizado por la oficina de control interno, se evidencia que el 85 % de las solicitudes recibidas fueron atendidas, de esta forma se identifican los tiempos de respuesta y las priorizaciones de estas en la respuesta dada.

En la tabla se puede evidenciar que, en el primer semestre de enero a junio del año 2026, entraron 1798 PQRSD contestadas a tiempo y radicas en las diferentes direcciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Espinal, en la cual la dirección comercial es la que presenta mayor número de solicitudes con un total de 751 PQRSD y luego sigue la dirección operativa con 354 PQRSD. Alumbrado con un Total de 298 PQRSD, la Administrativa con un total de 261PQRSD, Jurídica 94 PQRSD. Despacho Gerencia con un total de 28 PQRSD y por último la dirección de financiera con un total de 12 PQRS, las cuales se pueden apreciar en la gráfica de consolidados de PQRSD contestadas a tiempo dentro los términos de ley.

De igual manera podemos observar en la gráfica de PQRSD no contestadas de las diferentes direcciones de enero a junio del año 2026, vemos que la dirección del área operativa registra un total de 179 PQRSD en la cual fue una de las mayores solicitudes de PQRSD sin contestar, Le sigue la dirección administrativa con un total de 22 PQRSD sin contestar, , La dirección de alumbrado público con un total de 20 PQRSD, la Gerencia con un total de 16 PQRSD, le sigue la dirección del área jurídica con 9. Dirección financiera y comercial cada una con 3 PQRSD. Para un total de 252 PQRSD, por ende, se analiza que no contestan en los términos establecidos lo cual hay que mejorar la oportunidad de respuesta del usuario.

Es preciso señalar que la dependencia de mayor volumen de recepción de PQRS es la dirección del área operativa, demostrando un alto porcentaje de PQRSD sin contestar oportunamente.

A su vez podemos observar en la gráfica de PQRSD extemporáneas que la dirección de operativa obtuvo un total de 159 PQRSD, la Dirección de Alumbrado Público 178 PQRSD, es decir son las que cuentan con el mayor número de PQRSD extemporáneas en el primer semestre de enero a junio del 2026, la dirección de comercial con un total de 33 PQRSD, Despacho de gerencia 5 PQRSD. La dirección financiera y administrativa cada una con 1 PQRSD y por último la dirección jurídica siendo ésta la que no tiene ningún PQRSD. Se puede observar que no contestan dentro de los términos

establecidos. Para un total 377 PQRSD entre todas las direcciones que hacen parte de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal contestadas en forma extemporánea. En donde se busca realizar mejoras que puedan evidenciar notablemente la disminución de respuestas extemporáneas.

Sin embargo, de acuerdo con la información entregada por el Software de ORFEO, se evidencia y se reitera que continua la falencia de que se conteste después del término de tiempo de respuesta, con el fin de mejorar y depurar las peticiones presentadas por los ciudadanos y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

Es decir, contestados fuera de términos, que podrían generar acciones en contra de Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal por parte de los peticionarios por faltas al derecho a la información.

Pero de igual manera se busca presentar mejoras en el proceso de trámites a las PQRSD buscando mejorar los tiempos de respuesta y el control legal de los mismos, avanzando en cuanto a la revisión, perfeccionamiento y actualización del Procedimiento de Trámites de PQRSD, con el fin de mejorar la atención al ciudadano y comunicación entre las direcciones.

También podemos observar, que el consolidado de todas las Direcciones en el primer semestre de la presente vigencia 2026, se evidencia que en el semestre de enero a junio se contestaron PQRSD de forma oportuna y rápida dentro los términos establecidos como la Dirección Comercial con un total de 715 PQRSD, le sigue Dirección Administrativa con un total de 238 PQRSD, la dirección de Alumbrado Público con un total de 100 PQRSD, la dirección de jurídica con un total de 85 PQRSD, le sigue seguidas de las direcciones de Operativa, Gerencia y Financiera cada una con un total de 16,7 y 8 consecutivamente y Estas PQRSD fueron radicadas, tramitadas y gestionadas de acuerdo con los procedimientos establecidos y en los términos de ley. Para si mejorar el control de respuesta oportuna de las PQRSD de la entidad.

## CONCLUSIONES

- Se recomienda establecer un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta, que incluya la socialización, a todas las áreas de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal, del procedimiento existente para el trámite de peticiones y tiempos de respuesta.
- La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal en el primer semestre de la presente vigencia 2026 atendió un total de 1798 PQRSD, logrando un nivel de oportunidad en la atención a las PQRSD del 86 % por ciento de las solicitudes recibidas en la administración.
- Por lo tanto, se recomienda a todas las direcciones administrativas de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal, dar cumplimiento a las peticiones (PQRSD) para así no incurrir a sanciones.
- Se puede evidenciar que las diferentes direcciones vienen mejorando la oportunidad de respuesta de las PQRSD de La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal. Buscando siempre que los requerimientos sean atendidos con mayor oportunidad, guardando lealtad los principios de eficacia, eficiencia y celeridad a las PQRSD.
- Es importante para el siguiente periodo mejorar los tiempos de respuesta y minimizar el porcentaje de extemporaneidad de las PQRSD.
- Los datos fueron extraídos de PQRSD – Fuente Plataforma Orfeo-modulo correspondencia. Es importante tener presente que si la solicitud no requiere respuesta, debe **procederse** a solicitar el cambio en el sistema ORFEO de manera inmediata, evitando con ello que sean identificadas como no contestadas o extemporáneas.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar el buen uso del aplicativo el software de gestión documental ORFEO, dándoles a conocer a la comunidad y servidores como medio de comunicación efectivo con la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de El Espinal Tolima.
- Se recomienda revisar a diario los correos institucionales y dar respuesta a las PQRSD que se registran a través de este medio.
- Promover la cultura en la gestión de las PQRSD mediante campañas institucionales.
- Se reitera la necesidad de capacitar a todos los directores responsables y los colaboradores que tienen acceso al aplicativo de Orfeo con el fin de que no presente inconvenientes y demore el proceso por una mala clasificación, radicación o direccionamiento del responsable en el momento de dar respuesta a los derechos de petición.
- Realizar retroalimentación de los resultados con los funcionarios de cada dirección, para realizar su seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Que los directores realicen una socialización con sus colaboradores del presente informe con el fin de que se puedan mitigar riesgos y en el segundo informe semestral de éste seguimiento a PQRSD, se vea reflejado con una reducción de cifras en los resultados de no presentadas y presentada con extemporaneidad.



**GLORIA ASTRID BARRERO PRADA**  
Oficina Asesora de Control Interno