




# **Empusilvania**

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo  
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
PQRS**

**SEGUNDO SEMESTRE  
Periodo 1 de JULIO a 31 de DICIEMBRE de 2023**

Sylvania, 25 de enero de 2024

 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Versión 1.0
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>	F-Vigente desde: Mayo de 2022

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS) RECIBIDAS POR LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA S.A. E.S.P., EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2023.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup> y demás disposiciones legales se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y solicitudes recibidas por EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. en el segundo semestre de la vigencia 2023, el cual consolida la información estadística de las solicitudes recibidas, los tiempos promedio de tratamiento y respuesta, los traslados por competencia y los servicios sobre los que se presenta el mayor número de solicitudes.

**ESTADÍSTICAS DE LAS SOLICITUDES DE PQRS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.**


De acuerdo con el informe de estadísticas de reclamaciones que emite el Sistema de información – módulo HAS PQR de EMPUSILVANIA S.A. E.S.P., se recibieron y tramitaron durante el periodo julio a diciembre de 2023, un total de **303** PQRS. Según este informe, del total de Reclamaciones presentadas ante las oficinas de EMPUSILVANIA, el 47% fueron resueltas a favor de la empresa y el 14% a favor del usuario, quedaron 118 PQRS pendientes por resolver.

El canal más utilizado por los usuarios para la radicación de solicitudes, según la Auxiliar de PQR, sigue siendo el canal presencial en un 80%, telefónico 10% y virtual 10%.

**ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES POR SERVICIO**

Por Servicio prestado, el 97,6% fueron reclamaciones por el servicio de acueducto, del servicio de aseo se registraron 4 y del servicio de alcantarillado se registró 1.

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011 Art. 76. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...";


 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Versión 1.0
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>	F-Vigente desde: Mayo de 2022

En Acueducto, el mayor porcentaje se sigue presentando en las de alto consumo con un 98% sobre el total de este servicio.

En la tabla N° 1 se presenta el resumen de estadísticas de julio a diciembre de 2023.

**Tabla No. 1 Estadística de reclamaciones julio a diciembre de 2023**

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
<b>Servicio de Acueducto</b>							
CASA DESHABITADA	1	0	0	0	0	1	100
ERROR DE LECTURA	1	0	0	0	0	1	100
CRUCE DE PLUMAS	1	0	0	0	0	1	100
AFORO	2	2	100	0	0	0	0
ALTO CONSUMO	291	137	47.08	40	13.75	114	39.18
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>296</b>	<b>139</b>		<b>40</b>		<b>117</b>	
<b>Servicio de Alcantarillado</b>							
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>Servicio de Aseo</b>							
No tiene recolección de basuras	2	1	50	1	50	0	0
Cobros inoportunos	1	1	100	0	0	0	0
Clase de uso	1	1	100	0	0	0	0
No utiliza servicio	2	1	50	1	50	0	0
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>2</b>		<b>0</b>	

 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Versión 1.0
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>	F-Vigente desde: Mayo de 2022

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>303</b>	<b>143</b>		<b>42</b>		<b>118</b>	

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

En resumen se presentaron las siguientes reclamaciones por servicio:

**Tabla No. 2 Resumen Estadística de reclamaciones julio a diciembre de 2023 por servicio**

Descripción del reclamo	Recibidos	Solucionados				Pendientes	
		Empresa	%	Usuario	%	Numero	%
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>296</b>	<b>139</b>		<b>40</b>		<b>117</b>	
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>	
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>2</b>		<b>0</b>	
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>303</b>	<b>143</b>	<b>47,19%</b>	<b>42</b>	<b>13,86%</b>	<b>118</b>	<b>38,94%</b>


Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

### ESTADÍSTICAS POR MESES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

En la tabla N° 3 se presenta el número de reclamaciones presentadas en cada mes (julio a diciembre de 2023) y el promedio de tiempo de respuesta.

**Tabla No. 3 Resumen de reclamaciones por mes y promedio tiempo de respuesta**

MES	TOTAL RECLAMACIONES	TOTAL PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA
<b>JULIO</b>	14	3
<b>AGOSTO</b>	83	1.8

 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Versión 1.0
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>	F-Vigente desde: Mayo de 2022

<b>SEPTIEMBRE</b>	77	2
<b>OCTUBRE</b>	51	7
<b>NOVIEMBRE</b>	53	No hay datos
<b>DICIEMBRE</b>	27	No hay datos

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L  
 No se pudo establecer el promedio de tiempos de respuesta puesto que, a la fecha de la expedición del informe, aún se encontraban ordenes de trabajo por entrar al sistema.


En promedio general se presentan 50 reclamaciones por mes.

**Tabla N°4. Resumen Estadística de reclamaciones comparativo entre el primer semestre de 2023 y segundo semestre de 2023**

Descripción del reclamo	Recibidos Ene - jun 2023	Recibidos jul – dic 2023	A favor de la empresa		A favor del usuario	
			1er. sem	2do. sem	1 er sem	2do sem
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	264	296	174	139	66	40
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	0	1	0	0	0	0
<b>TOTAL ASEO</b>	19	6	4	4	4	2
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	283	303	178	143	70	42

Fuente: Oficina de Atención del Usuario EMPUSILVANIA – módulo PQR HAS S.Q.L

De acuerdo con la tabla anterior se presentó un aumento de 20 reclamaciones con respecto al semestre inmediatamente anterior al evaluado.

 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código TRD:
	PROCESO ASOCIADO: <b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Versión 1.0
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>	F-Vigente desde: Mayo de 2022

## ACCIONES DE TUTELA Y DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo semestre del 2023 se presentaron 3 tutelas ante la oficina de PQR, las cuales fueron respondidas a tiempo.

Se registraron 168 derechos de petición en el cuadro de control de correspondencia en la oficina de PQR, de las cuales 23 quedan pendientes por registrar su respuesta.

## RECOMENDACIONES

- Contestar a tiempo los derechos de petición conforme lo establece la Ley.
- Realizar el control de tiempos de respuesta y dar aviso por parte de la funcionaria de PQR de los pendientes por responder antes del límite de tiempo.  
Se hace entrega a la oficina de PQR del listado de las ordenes de trabajo que no están ejecutadas o pendientes de entrar al sistema.
- Se recomienda dar prioridad a la ejecución y solución de reclamaciones según el orden de llegada y fechas de radicación, para dar cumplimiento a la norma.
- Se recomienda seguir llevando la semaforización del cuadro de control de correspondencia.

Gestión Documental

Revisado y aprobado por

JOSÉ CAMILO CASTRO RUI

GERENTE EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Realizado por:

Sonia Maribell Arévalo

Asesora de Control Interno EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

El original firmado se encuentra en el archivo de Gestión de la Gerencia.