

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	Fecha: Febrero 2018

INFORME PQRS ENERO A DICIEMBRE DE 2025

INTRODUCCIÓN:

El presente informe recopila y analiza la información relacionada con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas de manera periódica por la Empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P., Su objetivo principal es evaluar el funcionamiento de los canales de atención dispuestos por la empresa, identificando aquellos más utilizados por la comunidad para la radicación de las PQRS. Asimismo, se analiza el tiempo de respuesta, así como la efectividad en la atención, resolución y seguimiento de los casos presentados, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión y atención al usuario.

OBJETIVO:

Verificar que, conforme a la normativa legal nacional vigente, la Empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. implemente de manera adecuada los instrumentos y mecanismos dispuestos para la recepción, gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás solicitudes presentadas por la ciudadanía, organizaciones o entidades, garantizando así una atención oportuna, transparente y eficaz.

NORMATIVA:

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), correspondiente al año 2025, se sustenta en el siguiente marco normativo, el cual establece las obligaciones y derechos relacionados con la atención al ciudadano, el acceso a la información pública, la transparencia institucional y el fortalecimiento del control interno

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia (1991): Establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a recibir una pronta y oportuna respuesta.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia (1991): Reconoce el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo los casos expresamente exceptuados por la ley, garantizando además la inviolabilidad del secreto profesional.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición y establece los términos, condiciones y procedimientos para la atención adecuada y oportuna de **“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	Fecha: Febrero 2018

las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante entidades públicas y algunos particulares. Esta norma reemplaza los artículos correspondientes del Código de Procedimiento Administrativo contenidos en la Ley 1437 de 2011.

- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Aunque su Título II fue sustituido por la Ley 1755 de 2015, conserva disposiciones generales sobre la actuación administrativa que siguen siendo aplicables.
- Ley 1474 de 2011: Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Establece lineamientos para una gestión pública ética, transparente y eficiente, en la que la atención a las PQRS constituye un elemento fundamental.
- Ley 87 de 1993: Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado, buscando asegurar la eficiencia, eficacia, economía y transparencia en la administración pública, así como la correcta atención a los usuarios.
- Decreto 1166 de 2016 (adiciona al Decreto 1069 de 2015): Regula la presentación y trámite de peticiones verbales, incorporando procedimientos de radicación, constancia y plazos para su resolución, aplicables a los sistemas de PQRS.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública: Establece los principios y procedimientos que deben garantizar las entidades públicas para asegurar el acceso libre y efectivo a la información.
- Resoluciones y circulares de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios): Aplicables por tratarse de una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios. Estas normas complementan y regulan aspectos técnicos y procedimentales sobre la atención al usuario, el seguimiento de PQRS y la mejora continua del servicio.

ALCANCE:

Revisar la gestión desplegada en el trámite de las PQRS para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma en cuanto a canales de atención, tiempo de respuesta, facilidades en acceso a tramites, servicios e información y recepción de las PQRS.

DERECHOS DE PETICION QUEJAS RECLAMOS Y SOLICITUDES **“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”**

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	Fecha: Febrero 2018

En el periodo analizado se determinó la tramitación de 58 PQRS a través de la ventanilla única de la Empresa de Aguas de Aranzazu S.A E.S. y la página web institucional en el link del Geoportal, las cuales fueron tramitadas en los términos establecidos por la Ley.

La evaluación realizada determino que se presenta un comportamiento variable en el número de PQRS tramitadas a través de la ventanilla única de la Empresa, apreciándose que el mes de octubre presento el valor mas alto de PQRS con 55 peticiones que representan el 19% del total de pqrs tramitadas en el año.

MES	PQRS	PORCENTAJE
ENERO	5	2%
FEBRERO	14	5%
MARZO	3	1%
ABRIL	6	2%
MAYO	2	1%
JUNIO	28	10%
JULIO	25	9%
AGOSTO	49	17%
SEPTIEMBRE	35	12%
OCTUBRE	55	19%
NOVIEMBRE	40	14%
DICIEMBRE	23	8%
TOTAL	285	100%

es de anotar que la mayoría de las peticiones fueron tramitadas y contestadas en un tiempo promedio de 1.6 días.

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com



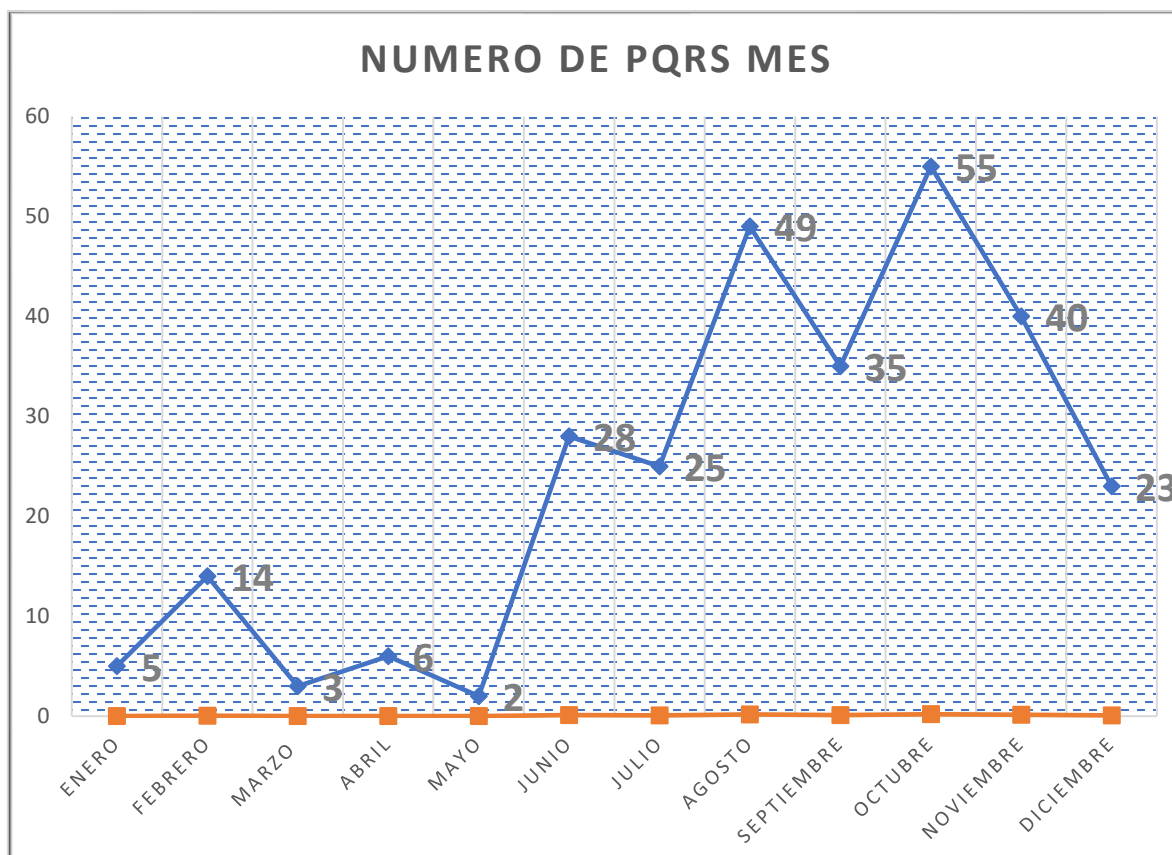
AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
NIT.810.002.003-1
“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Página: 1
Código: GC03-FO-07
Versión: 002

Fecha: Febrero 2018

Dependencia:

CONTROL INTERNO



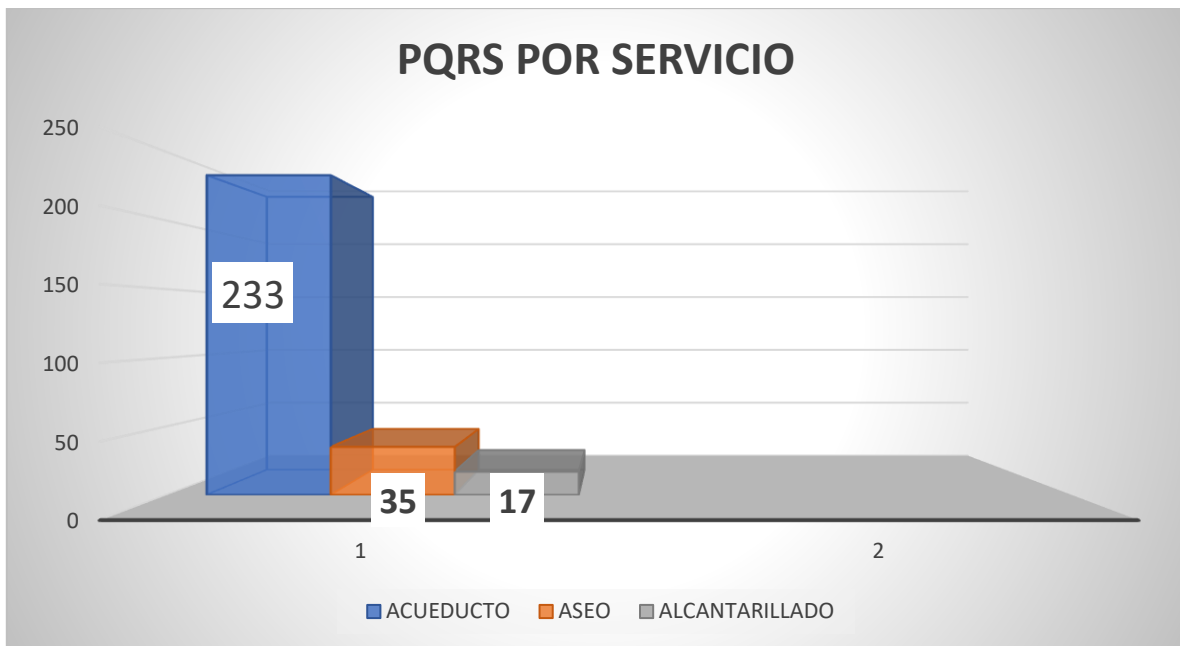
La Empresa Aguas de Aranzazu tiene a su cargo en el Municipio de Aranzazu la prestación de los servicios de agua, alcantarillado y aseo a la población del área urbana del municipio, revisado el número de PQRS de enero a diciembre del 2015 se encontró que la mayoría de las PQRS se refiere al servicio de acueducto con 233 los demás servicios ofrecidos de alcantarillado y aseo se evidencia un incremento en las PQRS si lo comparamos con vigencias anteriores

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	Fecha: Febrero 2018

SERVICIO	NUMERO DE PQRS
ACUEDUCTO	233
ASEO	35
ALCANTARILLADO	17
TOTAL	285

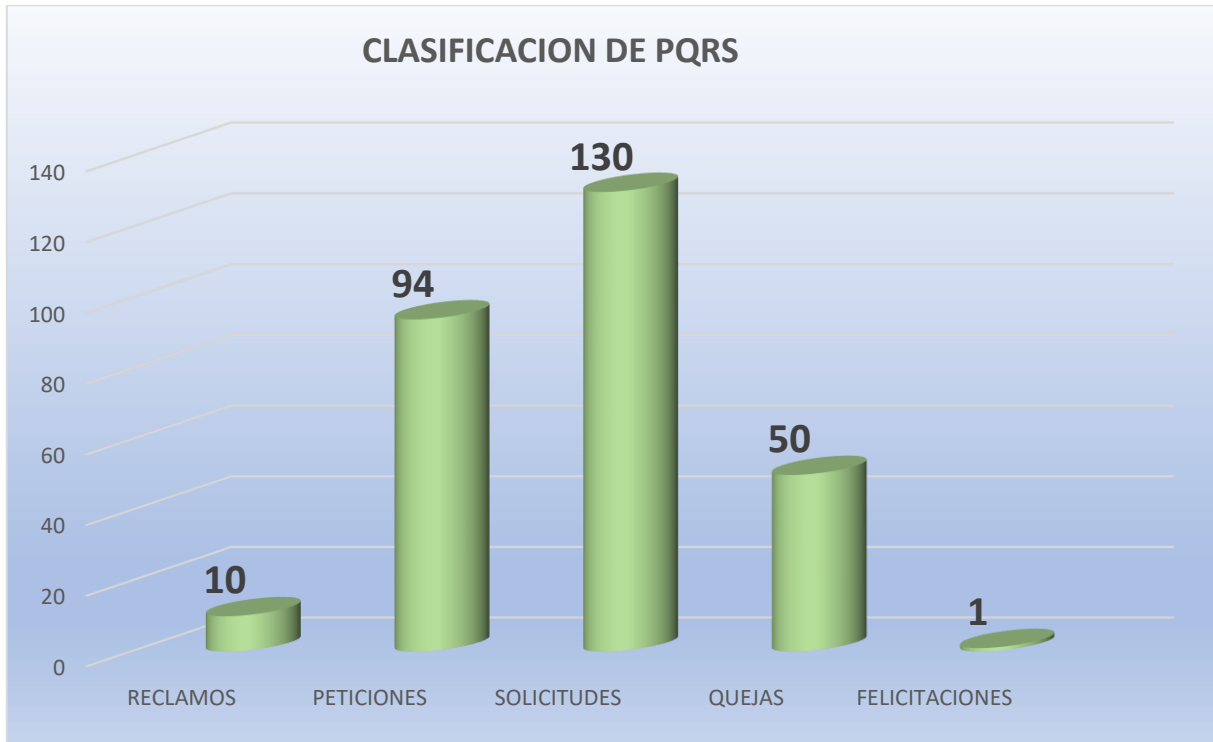


TIIFICACION	NUMERO
RECLAMOS	10
PETICIONES	94
SOLICITUDES	130
QUEJAS	50
FELICITACIONES	1
TOTAL	285

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	Fecha: Febrero 2018



Es pertinente precisar los conceptos de tipificación de acuerdo con lo establecido en el Manual “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano” de la Presidencia de la Republica.

PETICIONES: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno ovarios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, revindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P NIT.810.002.003-1 “EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”		Página: 1 Código: GC03-FO-07 Versión: 002 Fecha: Febrero 2018
	Dependencia:	CONTROL INTERNO	

- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Esta tipificación es importante para cumplir con los términos legales, porque toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición 15 días siguientes a la recepción
- Para la petición de documentos 10 días siguientes a la recepción
- Consulta de materias a su cargo 30 días siguientes a la recepción

RECOMENDACIONES:

- Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido para implementar acciones de mejoramiento si es del caso.
- Tipificación correcta de las PQRS
- Incluir en el plan de capacitación temas como cultura del servicio al ciudadano y fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio.

LUCIA YORLADY CARRILLO DELGADO
Asesora en Control Interno

“EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA”

Cra. 6 N.6-23, Te. 8510346
aguaran@gmail.com