



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS (PQRSD)  
Y COMUNICACIONES OFICIALES  
PRIMER SEMESTRE  
VIGENCIA 2025



Empresas Públicas de  
**PIAMONTE**  
AAA S.A.S. E.S.P

LUIS EDUARDO CORREA CORRALES  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE A.A.A S.A.S. E.S.P



“Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro”

Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129

[empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co](mailto:empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS (PQRSD)  
Y COMUNICACIONES OFICIALES  
PRIMER SEMESTRE  
VIGENCIA 2025

**Periodo Evaluado:** 02 enero a 30 de junio de 2025.

## INTRODUCCIÓN

La eficiencia y eficacia en la gestión pública de Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P son fundamentales para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones. En este contexto, la Oficina de Control Interno desempeña un rol estratégico al supervisar las interacciones entre la entidad y la comunidad, garantizando que dichas interacciones se desarrollen bajo los principios de legalidad, equidad, respeto y el código de ética institucional.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el Primer Informe Semestral de la Vigencia 2025, consolidando la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en la entidad durante el período comprendido entre **enero y junio de 2025**.

## OBJETIVO

El propósito de este informe es realizar un seguimiento y evaluación exhaustiva de las PQRSD registradas en el **primer semestre de la vigencia 2025**. A través del análisis detallado de la gestión mensual de estas solicitudes, se recopila información clave para identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y garantizar respuestas oportunas, pertinentes y alineadas con las necesidades de la comunidad. Este ejercicio busca optimizar los procesos internos y fortalecer el compromiso de la entidad con la transparencia y la calidad en la atención al ciudadano.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar un informe detallado sobre el desempeño de la dependencia de Archivo y Correspondencia en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, destacando el cumplimiento de los plazos, la calidad de las respuestas y la adherencia a los procedimientos establecidos.
- Realizar un análisis exhaustivo de las PQRSD radicadas durante el **primer semestre de la vigencia 2025**, cuantificando el volumen, tipos y tiempos de respuesta, y evaluando cualitativamente la pertinencia y efectividad de las soluciones brindadas a los ciudadanos.





**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P.”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO**

- Evaluar los procesos de gestión de PQRSD para detectar debilidades, cuellos de botella o áreas de ineficiencia, con el fin de proponer ajustes que optimicen el manejo de las solicitudes y fortalezcan la relación con la comunidad.
- Formular estrategias específicas y acciones de mejora basadas en los resultados del análisis, orientadas a optimizar la gestión de PQRSD, garantizar respuestas oportunas y pertinentes, y promover una cultura de transparencia y excelencia en el servicio al ciudadano.

### **ALCANCE**

El presente informe abarca el análisis integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas por la ciudadanía ante Empresas Públicas de Piamonte A.A.S. E.S.P. durante el **primer semestre de la vigencia 2025**, comprendido entre el **02 de enero a 30 de junio de 2025**. Su propósito es evaluar la gestión de estas solicitudes, con énfasis en la eficiencia, oportunidad y calidad de las respuestas proporcionadas por la dependencia de Archivo y Correspondencia.

El informe incluye un análisis cuantitativo y cualitativo de las PQRS, la identificación de oportunidades de mejora en los procesos internos y la formulación de estrategias orientadas a optimizar la atención al ciudadano, fortalecer la transparencia y consolidar la confianza de la comunidad en la entidad, en cumplimiento de los principios de legalidad, equidad y respeto establecidos en la normativa vigente.

### **MARCO NORMATIVO**

- **Constitución Política de Colombia en el artículo 23**, "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o interés particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- **Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76**, el cual establece que "La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración un informe semestral sobre el particular"
- **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, "por medio del cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- **Ley 1712 de 2014**, "por medio del cual se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones"





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P.”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO



## METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración del presente informe se centra en garantizar un seguimiento riguroso, sistemático y transparente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P durante el período comprendido entre el **02 de enero al 30 de junio de 2025**.

## GLOSARIO

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que asiste a toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades competentes, ya sea por motivos de interés general o particular, con el propósito de obtener información, realizar consultas o solicitar una resolución pronta y efectiva. Este derecho está garantizado por la Constitución Política de Colombia (Artículo 23) y debe ser atendido conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.
- **QUEJA:** Manifestación verbal, escrita o electrónica que expresa la insatisfacción de un ciudadano respecto a la conducta o acciones de servidores públicos o particulares que ejercen funciones estatales. La queja busca una respuesta clara y oportuna, y debe ser resuelta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de su presentación, conforme a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011.
- **RECLAMO:** Expresión verbal, escrita o electrónica que refleja la inconformidad de un ciudadano por la deficiente prestación de un servicio público o la inadecuada atención por parte de una autoridad. Representa una declaración formal por la vulneración o amenaza de un derecho, requiriendo una resolución en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde su radicación, según la normativa aplicable.
- **SUGERENCIA:** Recomendación formulada por un ciudadano, de manera verbal, escrita o electrónica, con el objetivo de proponer mejoras en los servicios prestados por las dependencias de la entidad, optimizar el uso de recursos o fomentar una gestión pública más participativa. La viabilidad de la sugerencia será evaluada y comunicada al interesado en un plazo de diez (10) días hábiles.
- **DENUNCIA:** Comunicación formal presentada por un ciudadano para informar sobre actos ilegales, irregulares o contrarios a la normativa vigente, realizados por servidores públicos o particulares en ejercicio de funciones estatales. Las denuncias deben ser investigadas de manera rigurosa, siguiendo los procedimientos legales correspondientes, para garantizar una resolución justa y transparente.



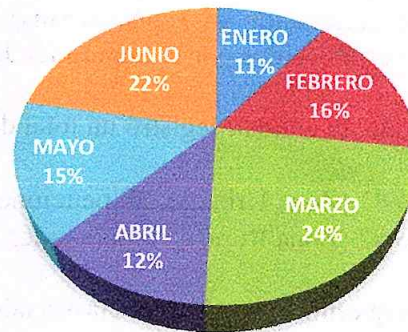


REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO

REPORTE CONSOLIDADO PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

| “PQRS” PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025 |     |      |
|--------------------------------------|-----|------|
| ENERO                                | 16  | 11%  |
| FEBRERO                              | 25  | 16%  |
| MARZO                                | 36  | 24%  |
| ABRIL                                | 18  | 12%  |
| MAYO                                 | 23  | 15%  |
| JUNIO                                | 34  | 22%  |
| TOTAL                                | 152 | 100% |

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2025



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

**Análisis:** El presente análisis evalúa la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) radicadas en Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P durante el primer semestre de 2025 (enero a junio), con base en los datos presentados en la tabla correspondiente. El propósito es identificar tendencias, evaluar el desempeño de la entidad en la atención de estas solicitudes y proponer estrategias para optimizar los procesos, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Durante el primer semestre de 2025, se registraron un total de 152 PQRS, con una distribución mensual que refleja variaciones significativas. El mes de marzo presentó el mayor volumen de solicitudes, con 36 casos (24%), seguido de junio con 34 casos (22%). Estos picos pueden estar asociados a factores específicos, como campañas de atención al ciudadano, períodos de facturación o eventos que incrementaron la interacción con la comunidad. Por otro lado, enero y abril registraron los valores más bajos, con 16 (11%) y 18 (12%) solicitudes, respectivamente, lo que podría indicar una menor actividad en dichos períodos o una mejora en la prestación de servicios que redujo la necesidad de presentar PQRS.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO

TIPOS DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER  
SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025.  
EN EL CICLO DE FACTURACION # 1 Y 2

Durante el primer semestre de 2025 (enero a junio), Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P gestionó de manera eficiente y oportuna los requerimientos presentados por los usuarios de los ciclos de facturación #1 (zona urbana) y #2 (zona rural), en estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI).

En este período, la entidad registró un total de 39 requerimientos, desglosados como:

- Ciclo #1 (Zona Urbana): 29 peticiones.
- Ciclo #2 (Zona Rural): 10 peticiones.

Todos los requerimientos fueron clasificados exclusivamente como *Reclamos* y resueltos con prontitud, garantizando una atención ágil y conforme a los estándares de calidad establecidos. Cabe destacar que, durante el período reportado, no se registraron derechos de petición, quejas, sugerencias ni denuncias, lo que refleja un alto nivel de satisfacción de los usuarios y una gestión efectiva de los servicios públicos en ambas zonas.

La entidad reportó oportunamente los datos al Sistema Único de Información (SUI), asegurando la trazabilidad y transparencia de la información, en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes. Este desempeño evidencia el compromiso de Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, con la excelencia operativa y la atención al ciudadano, fortaleciendo la confianza de la comunidad en la prestación de los servicios públicos.

A continuación, se presenta un breve análisis de esta información:

EMPRESAS PUBLICAS PIAMONTE  
A.A.A S.A.S E.S. P

| MES     | URBANO  | RURAL   |
|---------|---------|---------|
|         | CICLO 1 | CICLO 2 |
| ENERO   | 4       | 1       |
| FEBRERO | 6       | 1       |
| MARZO   | 5       | 2       |
| ABRIL   | 5       | 1       |
| MAYO    | 5       | 3       |
| JUNIO   | 4       | 2       |
| TOTAL   | 29      | 10      |

TIPO DE REQUERIMIENTO EN EL PRIMER  
SEMESTRE 2025 DE LOS CICLOS # 1 Y 2

|             |    |      |
|-------------|----|------|
| PETICIONES  | 0  | 0%   |
| QUEJAS      | 0  | 0%   |
| RECLAMOS    | 39 | 100% |
| SUGERENCIAS | 0  | 0%   |
| DENUNCIAS   | 0  | 0%   |





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO

### TIPO DE REQUERIMIENTO



**Análisis:** Durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2025, Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P registró un total de 39 requerimientos de los (PQRSD), de las cuales el 100% corresponden a reclamos, según se observa en los datos representados gráficamente en el informe correspondiente. Este predominio de los reclamos refleja la principal vía de interacción de la comunidad de Piamonte, Cauca, con la entidad, evidenciando una demanda activa de soluciones a problemáticas específicas relacionadas con la prestación de servicios públicos.

Los reclamos, presentados tanto de manera verbal como escrita a través del personal de atención al cliente, abarcan solicitudes de información, corrección de irregularidades o acciones puntuales dirigidas a resolver inconvenientes en los servicios. Este canal de comunicación directa demuestra la confianza de los ciudadanos en la capacidad de respuesta de la entidad, así como su interés en garantizar la calidad de los servicios en los ciclos de facturación #1 (zona urbana) y #2 (zona rural).

### COMPARATIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2024 VS PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

El análisis comparativo de las comunicaciones oficiales recibidas en Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P, departamento del Cauca, durante el segundo semestre del 2024 y primer semestre del 2025, revela cambios significativos en el volumen de requerimientos.

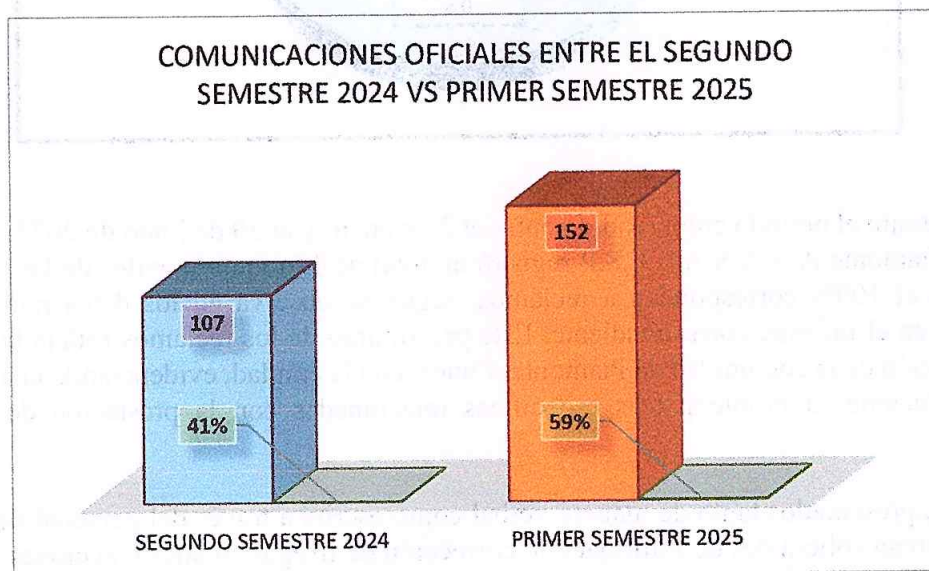


REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO

A continuación, se presentan las observaciones y análisis de estos datos:

COMUNICACIONES OFICIALES ENTRE EL SEGUNDO  
SEMESTRE 2024 VS PRIMER SEMESTRE 2025

|                       |     |     |
|-----------------------|-----|-----|
| SEGUNDO SEMESTRE 2024 | 107 | 41% |
| PRIMER SEMESTRE 2025  | 152 | 59% |



**Análisis:**

Durante el primer semestre de 2025 (2 de enero al 30 de junio), Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P registró un total de 152 comunicaciones oficiales, lo que representa un incremento del 42% en comparación con las 107 comunicaciones recibidas en el segundo semestre de 2024. Este aumento refleja una mayor interacción de la comunidad con la entidad, posiblemente derivada de una mayor demanda de servicios, una mejora en los canales de comunicación o un incremento en la participación ciudadana en los procesos de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El análisis de este volumen permite identificar tendencias en la interacción con los usuarios y orientar estrategias para optimizar la atención al ciudadano, en cumplimiento de los principios de transparencia y eficiencia establecidos en la Ley 1474 de 2011.





**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**DEPARTAMENTO DEL CAUCA**  
**MUNICIPIO DE PIAMONTE**  
**“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”**  
**NIT: 901.439.755-6**  
**CONTROL INTERNO**

**Factores Potenciales de Comunicaciones Oficiales y Respuestas Acordes**

| Factor Potencial                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Respuesta Acorde                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Incremento en la Demanda de Servicios Públicos        | Un aumento en la población usuaria, expansión de cobertura de servicios o mayor consumo en las zonas urbana (ciclo #1) y rural (ciclo #2) puede generar más comunicaciones oficiales, especialmente peticiones y reclamos relacionados con facturación, calidad del servicio o infraestructura.      | Implementar un plan de comunicación proactivo para informar a los usuarios sobre tarifas, horarios de atención y procedimientos de facturación. Además, reforzar la capacidad operativa de la entidad mediante la asignación de recursos adicionales en períodos de alta demanda.                                    |
| 2. Mejora en la Accesibilidad de Canales de Comunicación | La disponibilidad de nuevos canales (como plataformas digitales, puntos de atención presencial o líneas telefónicas) o campañas de sensibilización puede haber facilitado que los ciudadanos presenten más PQRS, incrementando el volumen de comunicaciones oficiales (152 en 2025 vs. 107 en 2024). | Continuar optimizando la accesibilidad de los canales de radicación, garantizando que la página web institucional (conforme al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011) sea intuitiva y que los puntos de atención en zonas rurales sean inclusivos, especialmente para comunidades con acceso limitado a internet.       |
| 3. Insatisfacción con la Prestación de Servicios         | Problemas recurrentes, como interrupciones en el suministro, errores en la facturación o demoras en la atención, pueden incrementar los reclamos y peticiones, como se observó en el predominio de reclamos (100% de las PQRS en el período).                                                        | Realizar un análisis de causas raíz para identificar los problemas específicos que generan reclamos, implementando acciones correctivas como mantenimiento preventivo de la infraestructura, auditorías de facturación y capacitación al personal de atención al cliente.                                            |
| 4. Desconocimiento de los Tipos de PQRS                  | La ausencia de quejas, sugerencias o denuncias podría reflejar un desconocimiento de los ciudadanos sobre las categorías de PQRS o una percepción de ineficacia en estos mecanismos, lo que lleva a clasificar la mayoría de las solicitudes como peticiones o reclamos.                             | Desarrollar campañas educativas dirigidas a la comunidad de Piamonte, utilizando medios accesibles (charlas comunitarias, volantes, redes sociales) para explicar las diferencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, incentivando su uso adecuado y fomentando la participación ciudadana. |
| 5. Subregistro o Clasificación Errónea                   | La falta de quejas, sugerencias o denuncias podría deberse a errores en la categorización de las PQRS por parte del personal, registrando todas las solicitudes como peticiones o reclamos, lo que distorsiona los datos reportados al SUI.                                                          | Capacitar al personal de la dependencia de Archivo y Correspondencia en la correcta clasificación de PQRS, implementando un protocolo estandarizado de registro y auditorías periódicas para verificar la precisión de los datos reportados al Sistema Único de Información (SUI).                                   |
| 6. Mayor Conciencia Ciudadana                            | Un aumento en la participación ciudadana, impulsado por campañas de sensibilización o mayor confianza en la entidad, puede haber contribuido al incremento del 42% en las comunicaciones oficiales (152 en 2025 vs. 107 en 2024).                                                                    | Reforzar las estrategias de comunicación institucional, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas mediante informes públicos y espacios de diálogo con la comunidad, como foros o reuniones periódicas, para mantener y fortalecer la confianza ciudadana.                                              |





**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**DEPARTAMENTO DEL CAUCA**  
**MUNICIPIO DE PIAMONTE**  
**“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”**  
**NIT: 901.439.755-6**  
**CONTROL INTERNO**

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Factores Estacionales o Contextuales       | Eventos específicos, como campañas de facturación, cambios en tarifas o interrupciones temporales del servicio, pueden haber influido en los picos de comunicaciones en meses como marzo (36 PQRSD) y junio (34 PQRSD).<br>En zonas rurales (ciclo #2), la falta de acceso a internet o plataformas digitales puede reducir la presentación de PQRSD, especialmente sugerencias y denuncias, limitando las comunicaciones a reclamos verbales o escritos en puntos de atención presencial. | Establecer un sistema de monitoreo en tiempo real para identificar picos estacionales en las PQRSD, permitiendo una planificación proactiva que incluya recursos adicionales en períodos de alta demanda y comunicación preventiva para mitigar inconformidades.<br>Implementar puntos de atención móviles en zonas rurales y capacitar a líderes comunitarios para facilitar la radicación de PQRSD, asegurando la inclusión de todos los sectores de la población en el proceso de participación ciudadana. |
| 8. Limitaciones en la Infraestructura Digital |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Conclusión

Los factores identificados reflejan tanto oportunidades como desafíos en la gestión de las comunicaciones oficiales en Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P. Las respuestas propuestas buscan no solo abordar las causas subyacentes del incremento en las comunicaciones (de 107 en 2024 a 152 en 2025), sino también fortalecer los procesos internos, mejorar la accesibilidad de los canales de atención y fomentar una participación ciudadana más diversa y equitativa. Estas acciones, alineadas con los principios de transparencia, legalidad y equidad establecidos en la Ley 1474 de 2011, consolidarán la confianza de la comunidad y optimizarán la gestión de los servicios públicos en el municipio.

### Recomendaciones

Con base en el análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, información, acción judicial, sugerencias y denuncias, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- Garantizar la accesibilidad de los canales de presentación de PQRSD, especialmente en la zona rural (ciclo #2), mediante la creación de puntos de atención móviles y la capacitación de líderes comunitarios para facilitar la radicación de solicitudes. Además, optimizar la interfaz de la página web institucional para que el enlace de PQRSD sea intuitivo, cumpliendo con las disposiciones del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Establecer un sistema de encuestas de satisfacción dirigido a los usuarios que presentan PQRSD, evaluando la calidad, oportunidad y pertinencia de las respuestas. Esta retroalimentación permitirá identificar áreas de mejora en la atención al ciudadano y fortalecer la confianza en los procesos de la entidad.
- Diseñar e implementar un protocolo estandarizado para la clasificación y registro de PQRSD, con el objetivo de evitar errores de categorización (como el subregistro de quejas, sugerencias o denuncias). Este protocolo debe incluir revisiones periódicas para garantizar la precisión de los datos reportados al SUI.
- Fortalecer la Transparencia Institucional: Publicar resúmenes semestrales de los informes de PQRSD en la página web de la entidad y en espacios comunitarios, destacando los resultados de la gestión y las acciones de mejora implementadas. Esto reforzará la rendición

**“Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro”**

Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129

[empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co](mailto:empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co)





**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE PIAMONTE  
“EMPRESAS PUBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S. E.S.P”  
NIT: 901.439.755-6  
CONTROL INTERNO**

de cuentas y consolidará la confianza de la comunidad en Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P.

Estas recomendaciones buscan optimizar la gestión de las comunicaciones oficiales, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la relación entre Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P y la comunidad. Al implementar estas acciones, la entidad no solo mejorará la eficiencia en la atención de PQRS, sino que también consolidará su compromiso con la transparencia, la equidad y la calidad en la prestación de servicios públicos, contribuyendo al desarrollo sostenible de Piamonte, Cauca.

**LUIS EDUARDO CORREA CORRALES  
EMPRESAS PÚBLICAS DE PIAMONTE AAA S.A.S E.S.P  
CONTROL INTERNO**