



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
SEGUNDO 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 Piámonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129

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



SEGUNDO SEMESTRE
VIGENCIA 2025

Periodo Evaluado: 01 julio a 30 de diciembre de 2025.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia y la eficacia en la gestión pública constituyen pilares esenciales para consolidar la confianza de la ciudadanía en las instituciones. En este marco, la **Oficina de Control Interno de Empresas Públicas de Piamonte A.A.A. S.A.S. E.S.P.** ejerce un rol estratégico al supervisar y garantizar que las interacciones entre la entidad y la comunidad se desarrollen estrictamente bajo los principios de **legalidad, equidad, transparencia, respeto** y en plena observancia del **Código de Ética Institucional**.

En cumplimiento de lo establecido en el **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, la Oficina de Control Interno tiene el honor de presentar el **Segundo Informe Semestral de la Vigencia 2025**, el cual consolida la gestión integral de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** radicadas ante la entidad durante el período comprendido entre el **1º de julio y el 31 de diciembre de 2025**.

Este informe refleja el compromiso institucional con la atención oportuna, efectiva y de calidad a la ciudadanía, así como con la mejora continua de los canales de interacción y los procesos internos de gestión de PQRSD.

OBJETIVO

El propósito fundamental de este informe es llevar a cabo un seguimiento exhaustivo y una evaluación integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en **Empresas Públicas de Piamonte A.A.A. S.A.S. E.S.P.** durante el segundo semestre de la vigencia 2025 (**período julio – diciembre**).

- Presentar el desempeño de la dependencia de Archivo y Correspondencia en la atención de PQRSD durante el II semestre 2025, destacando cumplimiento de plazos, calidad de respuestas y adhesión a procedimientos.
- Analizar cuantitativa y cualitativamente las PQRSD radicadas (volumen, tipología, tiempos de respuesta y efectividad de las soluciones brindadas a la ciudadanía).
- Identificar debilidades, cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos de gestión de PQRSD.
- Proponer acciones correctivas y preventivas específicas, priorizadas y con responsables, para optimizar la gestión, garantizar respuestas oportunas y de calidad, y fortalecer la transparencia y excelencia en el servicio al ciudadano.



**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**

ALCANCE

El presente informe abarca el análisis integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía ante **Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P**, durante **el segundo semestre de la vigencia 2025**, comprendido entre el **01 de julio a 30 de diciembre 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 PQRSD, 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"

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 **01 de julio al 30 de diciembre de 2025**.

“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



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



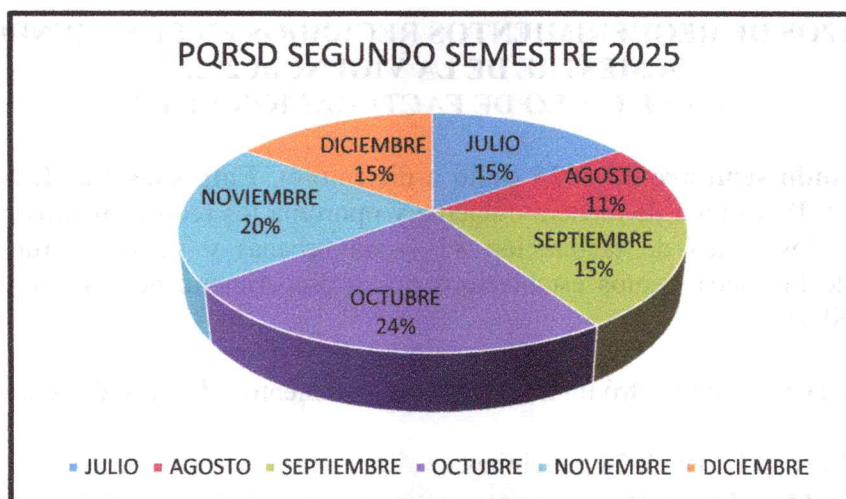
GLOSARIO

- **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.

REPORTE CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025



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



“PQRSD” SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025		
JULIO	19	15%
AGOSTO	13	11%
SEPTIEMBRE	18	15%
OCTUBRE	30	24%
NOVIEMBRE	24	20%
DICIEMBRE	19	15%
TOTAL	123	100%

Análisis: El presente análisis evalúa la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en **Empresas Públicas de Piamonte A.A.A. S.A.S. E.S.P.** durante el **segundo semestre de 2025**. En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, este informe identifica tendencias y mide el desempeño institucional para proponer estrategias de optimización en la atención al ciudadano.

Durante este periodo se consolidaron **123 PQRSD**, con una distribución mensual que revela variaciones operativas críticas. Los picos de mayor demanda se concentraron en **octubre (30 casos, 24%)** y **noviembre (24 casos, 20%)**, incrementos que podrían atribuirse a ciclos de facturación o campañas específicas. En contraste, los meses de **agosto y septiembre** registraron los volúmenes más bajos con **11% y 15%** respectivamente, lo que sugiere una mayor estabilidad en la prestación de los servicios o una resolución efectiva de incidencias en etapas tempranas."

“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



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 SEGUNDO
SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025.
EN EL CICLO DE FACTURACION # 1 Y 2

Durante el **segundo semestre de 2025** (julio a diciembre), **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): 24 peticiones.
- Ciclo #2 (Zona Rural): 15 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			TIPO DE REQUERIMIENTO EN EL PRIMER SEMESTRE 2025 DE LOS CICLOS # 1 Y 2		
MES	URBANO CICLO 1	RURAL CICLO 2			
JULIO	4	4	PETICIONES	0	0%
AGOSTO	4	3	QUEJAS	0	0%
SEPTIEMBRE	4	0	RECLAMOS	39	100%
OCTUBRE	4	2	SUGERENCIAS	0	0%
NOVIEMBRE	3	3	DENUNCIAS	0	0%
DICIEMBRE	5	3			
TOTAL	24	15			

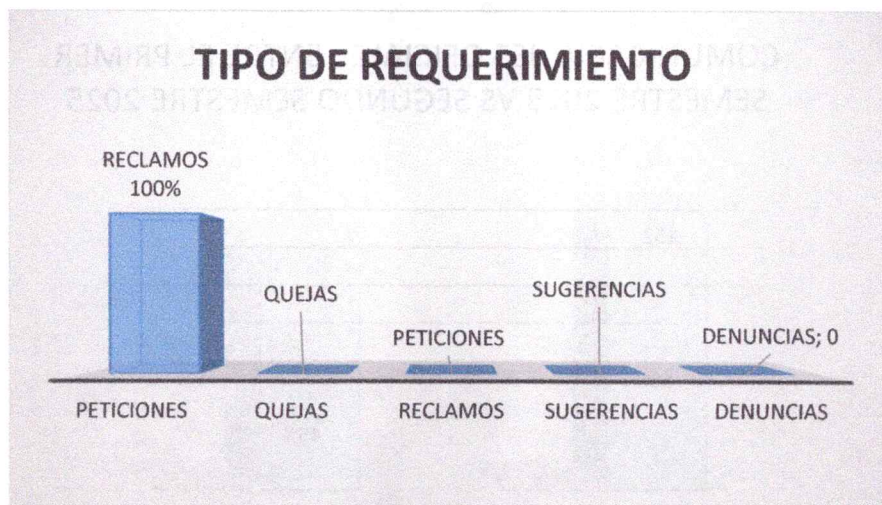
“Cuida el Agua, protege el Ambiente y Ahorra para el futuro”

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

empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co



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



Análisis: Entre el **1 de julio y el 30 de diciembre de 2025**, Empresas Públicas de Piamonte A.A.A. S.A.S. E.S.P. gestionó un total de **39 requerimientos**, de los cuales el **100% fueron clasificados como reclamos**. Esta tendencia subraya que el reclamo es el canal exclusivo de interacción de la comunidad para exigir soluciones operativas y técnicas.

Los requerimientos, recibidos de forma verbal y escrita, se centraron en solicitudes de información y corrección de irregularidades en el servicio. La concentración de estas solicitudes en los **ciclos de facturación #1 (zona urbana) y #2 (zona rural)** evidencia una ciudadanía activa que demanda eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

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

El balance comparativo de las comunicaciones recibidas por **Empresas Públicas de Piamonte A.A.A. S.A.S. E.S.P.** durante el 2025 revela una fluctuación significativa en el volumen de requerimientos entre ambos periodos.

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

COMUNICACIONES OFICIALES ENTRE EL PRIMER SEMESTRE 2025 VS SEGUNDO SEMESTRE 2025

PRIMER SEMESTRE 2025	152	55%
SEGUNDO SEMESTRE 2025	123	45%

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

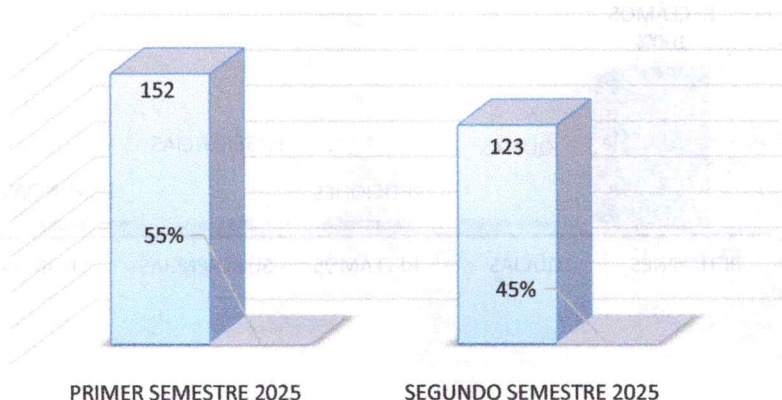
Empresas Públicas Piamonte AAA S.A.S – B. Villa Los Prados - Celular 3118287129
empresaspublicas@piamonte-cauca.gov.co



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



COMUNICACIONES OFICIALES ENTRE EL PRIMER
SEMESTRE 2025 VS SEGUNDO SEMESTRE 2025



Análisis:

En el segundo semestre de 2025 (julio a diciembre), la empresa registró **123 comunicaciones oficiales**, cifra que refleja una **disminución del 10%** frente a las 152 del primer semestre. Este descenso sugiere una **mejora significativa** en la gestión de los canales de atención al ciudadano y un **mayor nivel de resolución efectiva** de las PQRSD durante la primera mitad del año.



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

CONCLUSIONES

Durante el año 2025, Empresas Públicas de Piamonte A.A.A S.A.S E.S.P. evidenció una **notable evolución** en la gestión de sus comunicaciones oficiales, pasando de **152 registros** en el primer semestre a **123** en el segundo, lo que representa una **reducción cercana al 19%**.

Los factores identificados constituyen tanto **desafíos** como claras **oportunidades** de mejora. Las acciones propuestas no solo buscan atender las causas subyacentes de las variaciones observadas, sino que persiguen objetivos estratégicos más amplios:

- Fortalecer los procesos internos de recepción, clasificación y respuesta
- Incrementar la accesibilidad, usabilidad e inclusión de los canales de atención
- Promover una participación ciudadana más diversa, informada y equitativa

Estas iniciativas se encuentran plenamente alineadas con los principios de **transparencia, legalidad, eficiencia y participación** consagrados en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y contribuyen de manera decidida a:

- Consolidar la confianza de la comunidad en la entidad
- Elevar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos
- Optimizar la gestión integral de las PQRSD en el municipio de Piamonte

La implementación sistemática y sostenida de estas medidas posicionará a la empresa como una entidad **moderna, cercana y confiable** al servicio de todos los habitantes.



LUIS EDUARDO CORREA CORRALES
CONTROL INTERNO