

	INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA	CÓDIGO: DE-F003
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025
(JULIO - DICIEMBRE)

DIRECCION DE CONTROL INTERNO

MELGAR- TOLIMA
DICIEMBRE, 2025

	INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA	CÓDIGO: DE-F003
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1	3
1.1. INTRODUCCIÓN:.....	3
1.2. OBJETIVO GENERAL:.....	3
1.3. ALCANCE.....	3
CAPÍTULO 2	4
2.1. GENERALIDADES:	4
2.2. AREAS DE ATENCION	5
3. RECOMENDACIONES:	5

	INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA	CÓDIGO: DE-F003
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

CAPÍTULO 1.

1.1. INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “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”. Que en sus roles de evaluación y seguimiento le compete a la dirección de control interno, vigilar que se preste la debida atención a las mismas en cumplimiento de las normas legales vigentes y rendir un informe semestral de seguimiento.

En virtud de lo anterior la Directora de Control Interno de la empresa de servicios públicos de Melgar Empumelgar e.s.p. se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias relacionadas al cumplimiento misional de la entidad, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de la vigencia 2025. Informe este que tiene como objetivo determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos encaminados hacia el mejoramiento continuo. Así mismo se hace mención que la suscrita jefe de control interno finaliza su periodo 2022-2025 y por ende la información aquí registrada fue solicitada con corte anticipado al cierre de vigencia 2025 con el fin de cumplir con sus informes antes de la entrega del cargo y actas pertinentes conforme lo dicta la ley.

1.2. OBJETIVO GENERAL:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 realizando el debido seguimiento al trámite dado a las diferentes PQRS recibidas en el primer semestre del 2025 y que guardan relación con los procesos misionales de la entidad.

1.3. ALCANCE

- Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS del periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2025
- Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.
- Emitir a la alta dirección el informe de seguimiento formulando las posibles recomendaciones.
- Remitir el respectivo informe a la Dirección de Planeación para que sea publicado en la página web oficial.

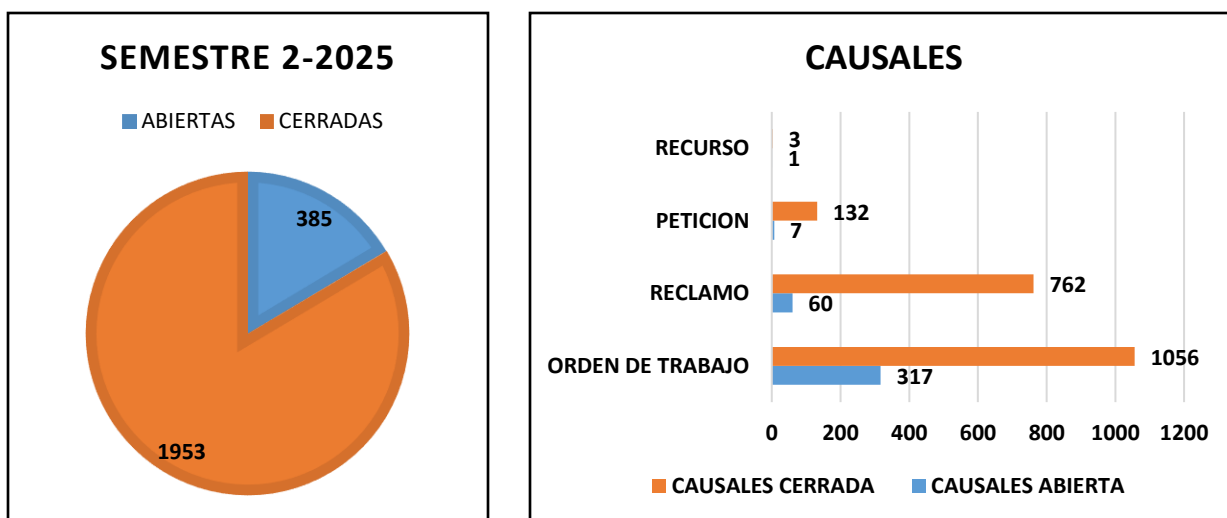
	INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA	CÓDIGO: DE-F003
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

CAPÍTULO 2

2.1. GENERALIDADES:

La empresa de servicios públicos Empumelgar E.S.P. tiene como objetivo la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para el Municipio de Melgar, Tolima. Para el registro y control de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, cuenta con el software informático 5IINCO, dichas comunicaciones son recibidas por nuestros diferentes canales de atención al usuario (página web, presencial, telefónico) y dicho proceso está a cargo del personal de atención al usuario de la Dirección Comercial.

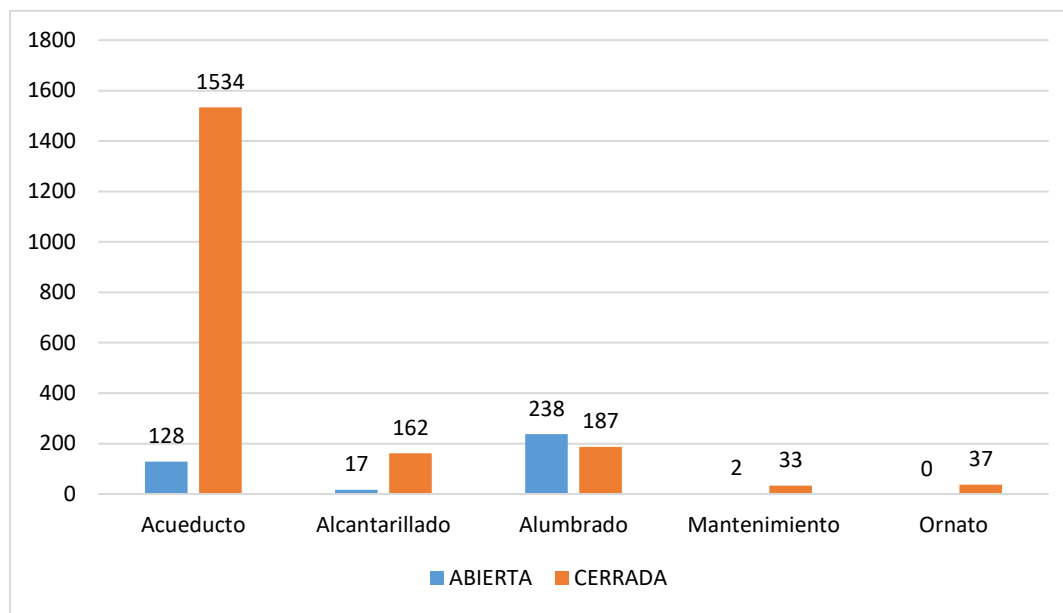
Ahora bien, el presente informe recopila la información registrada en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2025, reporte que fue solicitado al área comercial el día 10 de diciembre de 2025 y del cual se obtiene lo siguiente:



Se tiene que para el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibieron 2338 PQR de las cuales 1953 fueron atendidas y 385 están aún abiertas en el sistema. De acuerdo a las causales para su clasificación se recibieron; 4 recursos 3 resueltos y 1 cerrado, 139 peticiones 132 cerradas y 7 abiertas, 822 reclamos de los cuales 762 ya fueron atendidos y 60 están aún abiertos, así mismo se generaron 1373 Órdenes de trabajo de las cuales 1056 están cerradas y 317 aún están abiertas para ser atendidas.

	INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA	CÓDIGO: DE-F003
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

2.2. AREAS DE ATENCION



Área De Atención	Ordenes de Trabajo	Peticiones	Recurso	Reclamo	TOTAL
Acueducto	703	138	4	817	1662
Alcantarillado	173	1	0	5	179
Alumbrado	425	0	0	0	425
Mantenimiento	35	0	0	0	35
Ornato	37	0	0	0	37
TOTAL	1373	139	4	822	2338

3. RECOMENDACIONES:

En virtud de lo anterior la Jefe de Control Interno recomienda a los líderes de cada proceso que se revise de manera atenta el registro de PQRS que se encuentran en el sistema 5IINCO con el fin de verificar el cumplimiento de las mismas de manera oportuna, así mismos se hacen recomendaciones especiales dado que;

- Es propio registrar que el convenio de ornato estuvo a cargo de la entidad solo hasta el mes de julio y paso a ser coordinado por la alcaldía Municipal.
- Es necesario ejercer un mayor control en la atención de peticiones y el seguimiento de las mismas por parte de cada líder del proceso para que se

	INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA	CÓDIGO: DE-F003
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

realice el registro de información oportuno y la actualización de la mismas en el sistema.

- La inoportuna atención a las diferentes peticiones, y/o requerimientos de los usuarios y ciudadanía en general, trae consigo falta disciplinaria para el servidor publico y da lugar a posibles sanciones para la entidad conforme a la normativa aplicable.

ORIGINAL FIRMADO

JULIE MABEL REYES TORRES

Directora de Control Interno

Proyecto: Julie Reyes – 29-12-2025