

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Periodo: Primer Semestre 2026

Elaborado y Presentado por:

Carlos Andrés Cogollo Gomez

Asesor de Control Interno

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE VALENCIA S.A.S E.S.P.

Nit. 901308226-1

Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

Valencia, Colombia

Julio, 2026

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	1
2. OBJETIVOS	2
3. ALCANCE	2
4. CRITERIOS Y DIRECTRICES NORMATIVAS DE EVALUACIÓN	3
5. REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS PQRS)	4
6. CONCLUSIONES	14
7. RECOMENDACIONES	15



Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

Tabla 1 Tiempos de respuesta y estado de cumplimiento de las PQRS radicadas, periodo de enero a junio de 2026..... 5

Tabla 2 Cantidad de solicitudes recibidas por medio de recepción, de enero a junio de 2026. 6

Tabla 3 Clasificación mensual de PQRS recibidas por tipo de solicitud, periodo de enero a junio de 2026..... 8

Tabla 4 Distribución mensual de solicitudes según el motivo de la reclamación, periodo de enero a junio de 2026..... 9

Tabla 5 Distribución del total de PQRS recibidas por tipo de servicio afectado, periodo de enero a junio de 2026..... 13

Gráfico 1 Comportamiento mensual de PQRS por canal de atención, periodo de enero a junio de 2026..... 7

Gráfico 2 Clasificación mensual de PQRS por tipo de trámite, periodo de enero a junio de 2026..... 8

Gráfico 3 Motivos de reclamación según el mes de radicación, periodo de enero a junio de 2026..... 12

1. INTRODUCCION

La empresa Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P., como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valencia, Córdoba, actúa bajo los principios de eficiencia y transparencia exigidos por la Ley 142 de 1994. En consonancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el régimen general de protección al usuario dictado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básica (CRA), la organización tiene el deber legal de recibir, tramitar y resolver de fondo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) formuladas por los ciudadanos.

En este contexto, se ejerce el mecanismo de seguimiento, evaluación y vigilancia continua sobre los tiempos de respuesta y la calidad de la atención brindada. De esta manera, el presente informe semestral evalúa estadísticamente el comportamiento de los requerimientos y el cumplimiento de los Términos Legales de Respuesta, sirviendo como insumo estratégico para la mejora continua del servicio y la publicación de las actividades a la comunidad y a los entes de control.

AGUAS DE
VALENCIA
S.A.S.E.S.P.
Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

2. OBJETIVOS

Verificar la oportuna respuesta y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) de los suscriptores y/o usuarios de AGUAS DE VALENCIA S.A.S E.S.P. mediante el seguimiento al reporte en cumplimiento de (PQRS) del primer periodo del año 2026.

3. ALCANCE

La verificación del cumplimiento, evaluación y seguimiento se realizará de forma exclusiva sobre la totalidad de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) efectuadas por la ciudadanía a la Empresa de Servicios Públicos Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P., durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2026 y el 30 de junio de 2026. El análisis se centrará en los requerimientos gestionados formalmente por medio del proceso de Atención al Ciudadano, evaluando la oportunidad en los tiempos de respuesta, la eficacia en el trámite interno y el registro de la información dentro de los sistemas de la entidad.

AGUAS DE
VALENCIA
S.A.S E.S.P.

Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

4. CRITERIOS Y DIRECTRICES NORMATIVAS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Ley 190 de 1995, artículo 55.
- Decreto 19 de 2012, artículo 237.
- Ley 1952 de 2019, artículo 265.
- Ley 1437 de 2011, artículo 197, capítulo VII “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo” (Notificaciones)
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública y su Decreto reglamentario 103 de 2015
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Decreto ley 019 de 2012 – antitrámites – y las directrices de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.
- Decreto 2246 de 2012 (art. 14 literales 19 y 26), empresas gestoras de la política pública del Plan Departamental de Aguas – PDA
- Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016 emitido por el gobierno nacional, referente al tratamiento de las peticiones verbales, y el ajuste de los procedimientos internos sobre el particular.

AGUAS DE
VALENCIA
S.A.S.E.S.P.
Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

5. REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS PQRS)

Para garantizar la accesibilidad, transparencia y el debido proceso de los usuarios y suscriptores, **Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.** dispone de canales presenciales y virtuales para la recepción de solicitudes en modalidad escrita o verbal. La administración, trazabilidad y control de estos requerimientos se realiza mediante el software especializado **TNS con CRM integrado**, herramienta tecnológica que permite radicar las solicitudes, realizar el seguimiento en tiempo real y notificar las respuestas oficiales a los ciudadanos.

Los canales autorizados e implementados por la empresa para el trámite de recepción y radicación son los siguientes:

- **Canal Presencial:** Oficina de Atención al Cliente y PQRS y Buzon de sugerencias, ubicado en la **Carrera 12 No. 11 – 63, Barrio Nazaret**, en el municipio de Valencia (Córdoba).
- **Canal Virtual (Página Web):** Portal institucional web oficial <https://www.aguasdvalencia.com.co/>
- **Canal Telefónico:** Línea celular móvil **316 243 6878**.
- **Canal Electrónico:** Correo institucional aguasdevalenciasasesp1@gmail.com.

De acuerdo con el Reporte Consolidado, generado y verificado por el área encargada de PQRS y Archivo, se procedió a realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de los requerimientos ingresados en el software durante el primer semestre del año 2026. Este proceso de verificación permitió consolidar el

comportamiento estadístico de las solicitudes radicadas por los suscriptores y usuarios, evaluando la eficiencia en los tiempos de respuesta y la efectividad de los canales dispuestos, se identificó que entre los meses de enero y junio se registraron 117 PQRS las cuales se respondieron en el tiempo legal establecido en la siguiente Tabla 1:

Tabla 1 Tiempos de respuesta y estado de cumplimiento de las PQRS radicadas, periodo de enero a junio de 2026.

Rango de Respuesta (Días Hábiles)	Petición	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total	Porcentaje	Estado de Cumplimiento
1 a 5 días	67	24	21	1	113	96.58%	Eficiencia Excelente / Oportuno
6 a 10 días	1	1	0	0	2	1.71%	Dentro del Término Legal
11 a 15 días	1	0	1	0	2	1.71%	Límite Legal Máximo
Más de 15 días	0	0	0	0	0	0.00%	Fuera de Término (Vencidas)
TOTAL	69	25	22	1	117	100.00%	

Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.

Durante el primer semestre del año se demuestra de forma clara que las 117 solicitudes recibidas por los usuarios se respondieron dentro del tiempo exigido por la ley. La gestión fue tan ágil que la gran mayoría de estos requerimientos se

contestaron el mismo día de su radicación o en menos de 24 horas, lo que permitió dar una solución casi inmediata a las dudas de la comunidad. Solo un grupo muy pequeño de 4 casos, que requerían revisiones más detalladas de las facturas, tomó entre 6 y 15 días en resolverse. Esto confirma la excelente capacidad de respuesta de la empresa, que prioriza la atención rápida y eficiente.

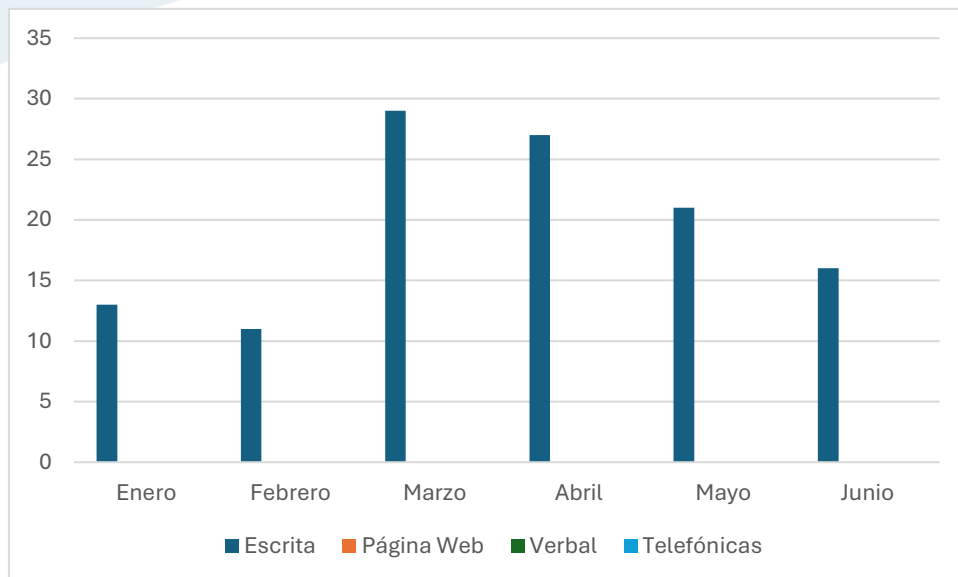
La cantidad de PQRS por mes del primer semestre vigencia 2026 se puede observar en la siguiente Tabla 2 y Grafico 1:

Tabla 2 Cantidad de solicitudes recibidas por medio de recepción, de enero a junio de 2026.

Medio de recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Escrita	13	11	29	27	21	16	117
Página Web	0	0	0	0	0	0	0
Verbal	0	0	0	0	0	0	0
Telefónicas	0	0	0	0	0	0	0
Total	13	11	29	27	21	16	117

Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026

Gráfico 1 Comportamiento mensual de PQRS por canal de atención, periodo de enero a junio de 2026.



Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.

Durante estos seis meses se recibieron 117 quejas y peticiones, el canal más usado donde se entregaron es por escrito. Esto demuestra que los prefieren ir en persona a radicar. El mes más pesado del semestre fue marzo con 29 casos, seguido por abril con 27. Estas cifras casi triplicaron lo que llegó en febrero (11 casos), lo que indica que en marzo y abril los clientes reclamaron mucho más por sus recibos antes de que las quejas bajaran en junio a 16 casos.

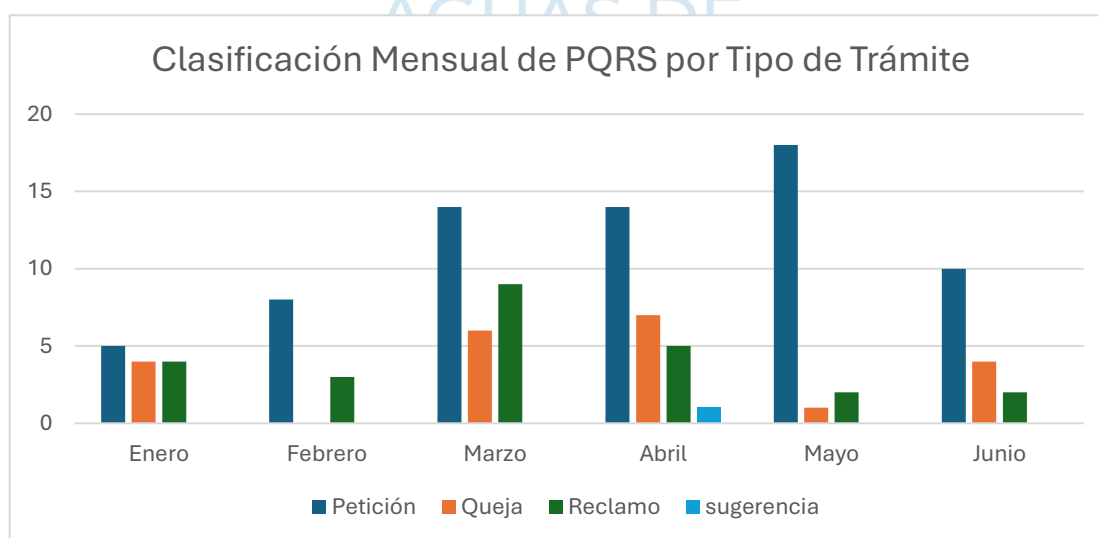
De la misma manera al revisar los radicados en el primer semestre del año 2026, observamos que estos se clasificaron en ver Tabla 3 y Grafico 2:

Tabla 3 Clasificación mensual de PQRS recibidas por tipo de solicitud, periodo de enero a junio de 2026.

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	5	8	14	14	18	10	69
Queja	4	0	6	7	1	4	22
Reclamo	4	3	9	5	2	2	25
Sugerencia	0	0	0	1	0	0	1
Total	13	11	29	27	21	16	117

Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.

Gráfico 2 Clasificación mensual de PQRS por tipo de trámite, periodo de enero a junio de 2026.



Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.

De los 117 casos recibidos, el trámite más común fue la petición con 69 solicitudes, alcanzando su punto más alto en el mes de mayo con 18 casos. Los reclamos (25 casos) y las quejas (22 casos) tuvieron un comportamiento muy parecido, y la mayoría de ellos se concentraron en marzo debido a las inconformidades con los recibos. Por último, las sugerencias casi no se utilizan, ya que solo se recibió una en todo el semestre durante el mes de abril.

Para el segundo semestre la atención de las PQRS se resumió en los siguientes motivos de acuerdo con cada mes Ver Tabla 4 y Grafico 3:

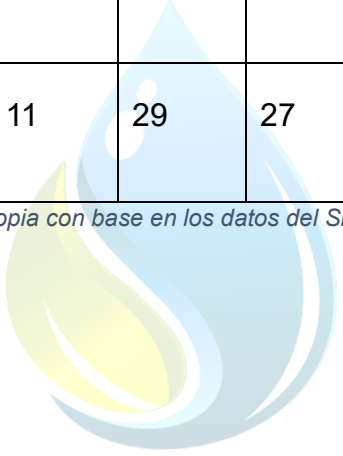
Tabla 4 Distribución mensual de solicitudes según el motivo de la reclamación, periodo de enero a junio de 2026.

Motivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Inconformidad con el consumo facturado	7	8	19	26	20	12	92
Descuento por predio desocupado	2	1	3	0	1	0	7
Doble facturación	1	0	5	0	0	0	6

Inconformidad con la clase de uso o sector	0	1	0	0	0	4	5
Cobro de servicios no prestados	0	0	2	0	0	0	2
Inconformidad con el método de facturación	1	0	0	0	0	0	1
Inconformidad con la calidad del agua	0	1	0	0	0	0	1
Inconformidad con la información en la factura	0	0	0	1	0	0	1

Mal estado de la infraestructura del servicio	1	0	0	0	0	0	1
Suspensión/Corte del servicio sin previo aviso	1	0	0	0	0	0	1
Total	13	11	29	27	21	16	117

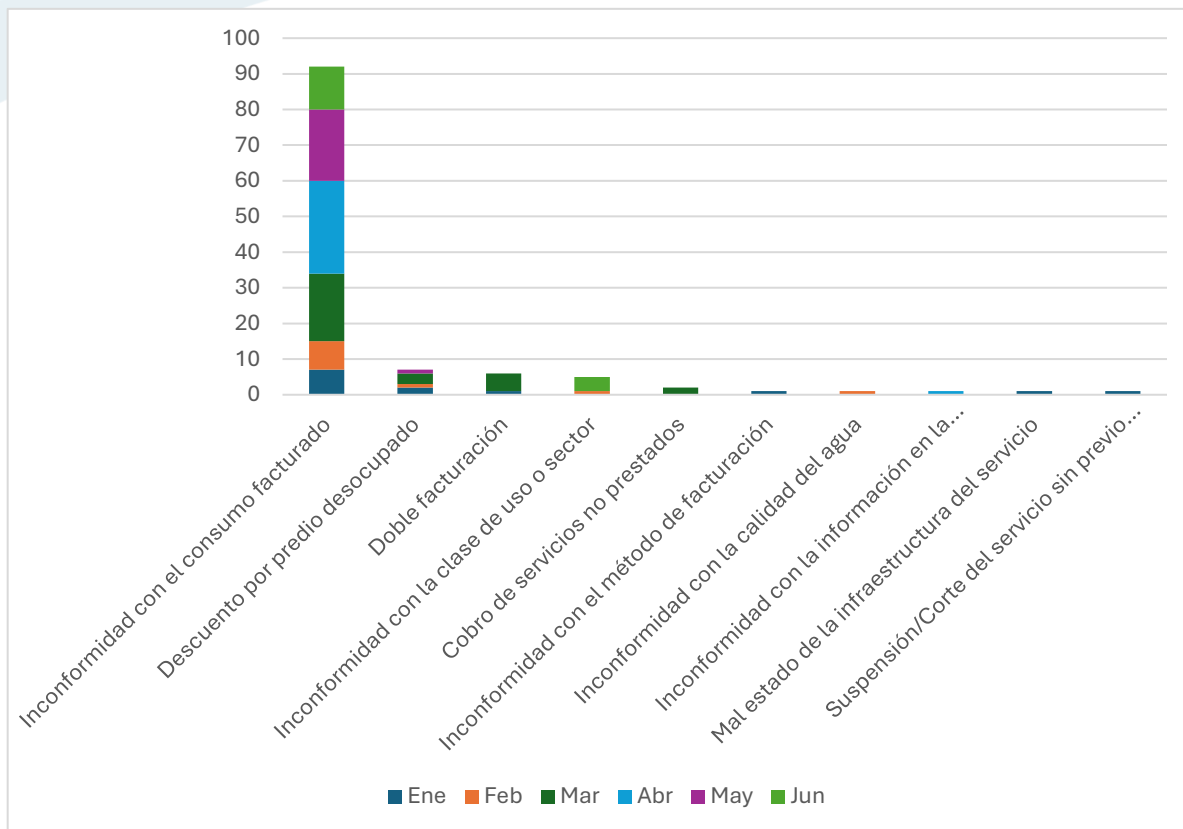
Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.



AGUAS DE
VALENCIA
S.A.S.E.S.P.

Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

Gráfico 3 Motivos de reclamación según el mes de radicación, periodo de enero a junio de 2026.



Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.

Del análisis de la tabla se concluye que el motivo dominante es la Inconformidad con el consumo facturado, el cual acumula 92 de los 117 casos totales, disparándose de forma crítica durante el trimestre de marzo (19), abril (26) y mayo (20). Por el contrario, los temas operativos como la calidad del agua, mal estado de la infraestructura o cortes sin previo aviso registran una incidencia mínima con solo 1 caso reportado en todo el semestre.

Del consolidado de solicitudes por componente de servicio se muestra en la siguiente Tabla 5 :

Tabla 5 Distribución del total de PQRS recibidas por tipo de servicio afectado, periodo de enero a junio de 2026.

Servicio	Cantidad de PQRS
Acueducto	115
Alcantarillado	2
Total	117

Fuente Elaboración propia con base en los datos del Sistema de PQRS 2026.

Se identifica que la atención al ciudadano estuvo concentrada casi exclusivamente en el servicio de Acueducto con 115 solicitudes, lo que evidencia que la inconformidad de la comunidad se centró de forma masiva en el suministro de agua y los cobros de facturación. En contraste, el servicio de Alcantarillado registró una incidencia casi nula con solo 2 casos en todo el semestre, confirmando una alta estabilidad técnica y operativa en las redes de recolección de aguas residuales del municipio.

**AGUAS DE
VALENCIA**
S.A.S.E.S.P.
Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

6. CONCLUSIONES

Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias.

Durante el primer semestre del año se demuestra de forma clara que el canal preferido por los usuarios para radicar es de manera presencial y por escrito. Esto refleja que la comunidad de Valencia prefiere acercarse directamente a las oficinas del barrio Nazaret antes que utilizar otros medios.

Al revisar la naturaleza de los trámites, se recibieron muchas más PQRS por el servicio de acueducto en comparación con el de alcantarillado. Mientras acueducto acaparó casi la totalidad de las reclamaciones debido a desacuerdos masivos con el consumo facturado en los recibos.

El flujo de estas solicitudes varió fuertemente mes a mes, mostrando que las fechas críticas de reclamación se concentraron en marzo con 29 casos y en abril con 27. Estas cifras casi triplicaron el volumen de febrero, debido a que en esas fechas las familias reclamaron mucho más por sus recibos de agua.

Finalmente, la atención a la respuesta por parte de la organización es en su mayoría ágil. Esto se evidencia en que 113 de las solicitudes se solucionaron de forma inmediata el mismo día o en menos de cinco días hábiles. Con esto se garantiza que las 117 peticiones del semestre se contestaran dentro del tiempo exigido por la ley.

Calidad y eficiencia, nuestro compromiso

7. RECOMENDACIONES

Sostenibilidad en la Oportunidad Legal: Se debe seguir dando cumplimiento a los plazos establecidos para la atención de las PQRS de la entidad. No es solo responder a tiempo para evitar sanciones, sino garantizar que las respuestas atiendan al requerimiento del usuario, disminuyendo la reincidencia de quejas.

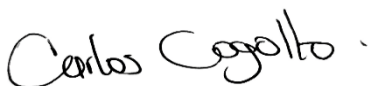
Control Preventivo de Alertas Temporales: por parte de la segunda línea de defensa realizar un seguimiento al sistema de PQRS para identificar de forma temprana los casos complejos, notificando el vencimiento, De ser necesario más tiempo para la respuesta, informar al petitionario antes de que expire el plazo.

Optimización del Software: Se requiere verificar con el proveedor del sistema de PQRS la posibilidad de mejorar el módulo actual para que el reporte analítico se adapte por completo a las necesidades específicas de una entidad prestadora de servicios públicos. Asimismo, implementar una encuesta de satisfacción al cliente.

Capacitación del Personal de Frente al Usuario: Debido a que el canal escrito y presencial absorbe la mayoría de la carga de atención, capacitar al personal en atención al cliente y resolución de conflictos. Así mismo, se debe reforzar el conocimiento del manual de PQRS para estandarizar la clasificación y redacción de las reclamaciones. Adicionalmente, se requiere fortalecer el manejo técnico del software institucional, asegurando el registro de los datos del usuario y la carga de los soportes documentales en la plataforma, garantizando así la trazabilidad de los expedientes.

Atentamente,

Calidad y eficiencia, nuestro compromiso



CARLOS ANDRES COGOLLO GOMEZ

C.C. 1.068.822.804

Asesor de Control Interno