



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

## INFORME PLAN DE GESTION SOCIAL MES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025

Se continua con la ejecución del plan de actividades PGS 2025, dando continuidad a las líneas de participación ciudadana y capacitación, continuando dicha ejecución dentro de las actividades: Actualización y diligenciamiento de la matriz de seguimiento de las PQRS en archivo Excel y Análisis bimestral de los casos más recurrentes en las PQRS, ya dentro de la línea de capacitación se encuentra la ejecución de las actividades: Se instalarán (2) sistemas de tratamiento de agua no convencional tipo bebedero de agua (poceta) a 2 instituciones educativas de los municipios de Ataco y Coello, municipios que presentan un riesgo alto en calidad de agua, con el fin de mejorar las condiciones sanitarias escolares, brindando agua apta para el consumo humano, además la entrega e instalación de purificadores de agua para uso doméstico a 10 familias, que participen activamente en las actividades del PGS, de 2 municipios que tienen un alto riesgo en calidad de agua ya mencionados anteriormente.

### LINEA DE PARTICIPACION CIUDADANA

En el marco de las responsabilidades asignadas al área correspondiente, se deja constancia de que actualmente se realiza la actualización y diligenciamiento de la matriz de seguimiento de las PQRS en el archivo Excel institucional correspondiente al bimestre.

La actividad se está desarrollando de manera sistemática y organizada, siguiendo los lineamientos establecidos para garantizar la calidad y confiabilidad de la información como lo fue la respectiva actualización de las matrices de los periodos correspondiente al bimestre noviembre – diciembre de 2025 referente a 22 municipios vinculados al Plan Departamental de Agua – PDA (Alvarado, Ataco, Cajamarca, Chaparral, Dolores, Espinal, Flandes, Fresno, Honda, Ibagué, Líbano, Mariquita, Melgar, Murillo, Ortega, Prado, Purificación, Rioblanco, Saldaña, Suarez, Vendillo y Villarrica).

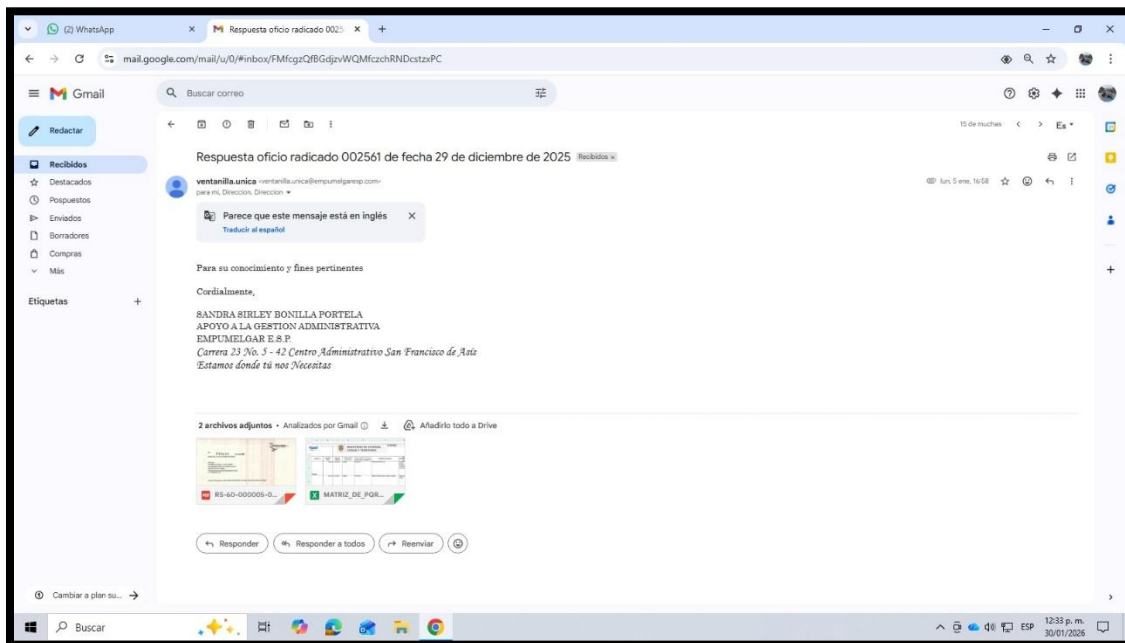
En este momento, el equipo responsable se encuentra realizando las siguientes acciones:

- **Revisión de registros existentes:** Se está verificando la información previamente consignada en la matriz, con el fin de identificar posibles inconsistencias, duplicidades o datos incompletos que requieran ajustes.

- **Incorporación de nuevos casos:** Se revisaron las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas recientemente, asegurando que cada una cuente con su respectivo número de radicado, fecha de recepción y estado actual de trámite.
- **Actualización de estados de gestión:** Se procedió a registrar los avances en la atención de las PQRS, incluyendo las acciones realizadas, responsables asignados y tiempos de respuesta, con el propósito de mantener la trazabilidad de cada caso.
- **Validación de la información diligenciada:** Se está efectuando un control de calidad sobre los datos ingresados, verificando que correspondan a la realidad de los procesos y que cumplan con los estándares de exactitud y pertinencia.

El proceso de actualización y diligenciamiento se encuentra en ejecución y se está llevando a cabo con el compromiso de mantener la matriz como una herramienta confiable para el seguimiento institucional. Esta labor permitirá contar con información actualizada y precisa, que servirá de soporte para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en la atención de las PQRS.

Se resalta que la actividad está siendo ejecutada de manera continua y que, una vez finalizada, se dispondrá de un archivo Excel actualizado que refleje de forma integral el estado de las solicitudes gestionadas, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos internos y al cumplimiento de los objetivos de servicio al ciudadano.



MATRIZ DE PQRS noviembre\_diciembre 2025.xlsx

MATRIZ ESTADÍSTICA DE SEGUIMIENTO DE PQRS

| MUNICIPIO | N°INGRESO PQRS | FECHA DE INGRESO | PRESENTACIÓN<br>(Verbal/Técnica) | TIPO DE SOLICITUD (petición, queja, reclamo o sugerencia) | NOMBRE PETICIONARIO              | BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO                   | DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA | OBSERVACIONES A LA PETICIÓN   | ESTADO ACTUAL (abierto, cerrado o en trámite) |
|-----------|----------------|------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|--|---------------------------------|---|---|
| Melgar    | 133751         | 11/27/2025       | VERBAL                           | RECLAMO   | MARIA INES AREVALO               | INCONFORMIDAD CON MEDICION CONSUMO FACTURADO | 15                              | USUARIA SOLICITA LA REVISION TECNICA AL PERIODO POR EL CONSUMO FACTURADO PARA EL PERIODO DE OCTUBRE SE INCREMENTO CASI EL DOBLE   | Cerrada                                       |
| Melgar    | 130712         | 11/5/2025        | VERBAL                           | PETICIÓN  | MARIA PURIFICACION LOZANO LOZANO | Estado De Cuenta                             | 15                              | USUARIO SOLICITA ESTADO DE CUENTA DE LA MATRICULA # 116980 DESDE EL 2014 SRA MARIA PURIFICACION LOZANO LOZANO, TEL 317249981  | Cerrada                                       |
| Melgar    | 135102         | 12/9/2025        | VERBAL                           | RECLAMO   | LIZ MORALBA PEÑA CORTES          | INCONFORMIDAD CON MEDICION CONSUMO FACTURADO |                                 | USUARIO SOLICITA REVISION TECNICA POR INCONFORMIDAD CON EL ALTO CONSUMO EN EL MES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE, CEL. 310290047   | Abierta                                       |
| Melgar    | 133960         | 12/17/2025       | VERBAL                           | RECLAMO   | ALICIA VARON CRUZ                | INCONFORMIDAD CON MEDICION CONSUMO FACTURADO |                                 | USUARIO SOLICITA QUE SE LE REVISE LECTURA YA QUE LE COBRARON PROMEDIO DE 6 MTS Y LA LECTURA ESTA EN CEROS (O) USUARIO ADJUNTA FOTO COMO EVIDENCIA, COLUCA EN RECLAMACION EL PERIODO DE NOVIEMBRE SRA ALICIA BARON TEL 313997077 | Abierta                                       |
| Melgar    | 130983         | 12/17/2025       | VERBAL                           | ORDEN DE TRABAJO  | OVIDEO JORGE ENRIQUE .           | REVISION ESTADO FISICO Y DATOS DEL MEDIDOR   |                                 | REALIZAR VISITA PARA VERIFICAR EL ESTADO FISICO Y DATOS DEL MEDIDOR POSIBLES FISSAS EN EL INMUEBLE O ERROR DE LECTURA   | Abierta                                       |
| Melgar    | 136985         | 12/30/2025       | VERBAL                           | RECLAMO   | GABRIEL ARIAS PARRAGA            | INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO A CON EL         |                                 | USUARIA SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR YA   | Abierta                                       |

En cumplimiento de los lineamientos establecidos para el fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano, se llevó a cabo el análisis bimestral de los casos más recurrentes en las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Esta actividad se desarrolló de manera organizada, con la participación del equipo responsable y bajo una metodología que garantizó la calidad y pertinencia de los resultados obtenidos.

El ejercicio se ejecutó con éxito, logrando identificar de manera clara y precisa las tendencias más relevantes en las solicitudes recibidas, lo que constituye un insumo fundamental para la mejora continua de los procesos institucionales.

Durante el desarrollo de la actividad se evidenciaron los siguientes aspectos:

- **Recolección y sistematización de la información:** Se consolidaron los registros correspondientes al periodo bimestral, asegurando que cada caso fuera clasificado y documentado de manera adecuada.
- **Identificación de patrones y recurrencias:** El análisis permitió reconocer los temas más frecuentes en las PQRS, lo que facilita la priorización de acciones correctivas y preventivas.



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

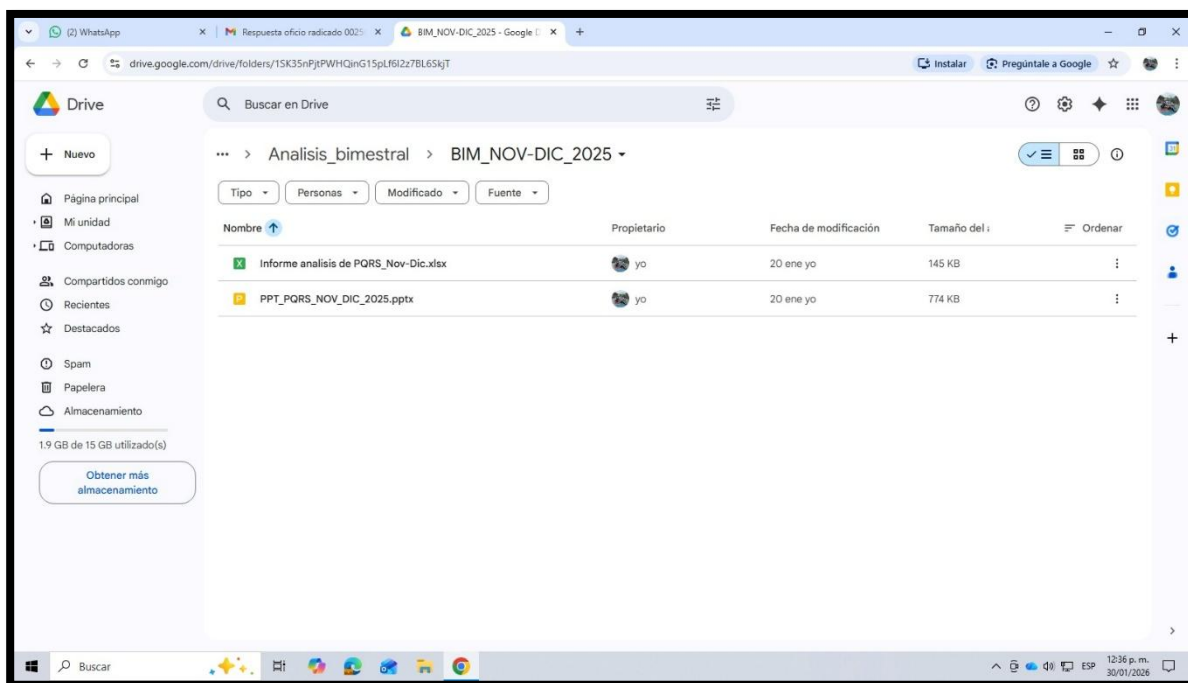
- **Evaluación de la gestión institucional:** Se verificó el nivel de respuesta y atención brindada a los ciudadanos, destacando los avances logrados en la oportunidad y calidad del servicio, además se recomienda optimizar los procesos internos, fortalecer la comunicación con los usuarios y reducir la recurrencia de casos similares en futuros periodos.
- **Impacto positivo en la toma de decisiones:** Los resultados obtenidos se constituyen en una herramienta de apoyo para la dirección institucional, permitiendo orientar políticas y estrategias de mejora basadas en evidencia.

La actividad fue considerada un éxito, ya que cumplió con los objetivos trazados y aportó información valiosa para la gestión organizacional. El análisis bimestral no solo permitió dar cuenta de la situación actual en materia de PQRS, sino que también generó un espacio de reflexión y aprendizaje institucional, reafirmando el compromiso con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano.

En conclusión, la ejecución de esta actividad representa un logro significativo dentro del plan de acción institucional, consolidando la importancia del seguimiento periódico y del análisis sistemático como herramientas clave para garantizar la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión pública.



|   |   |  |                              |  |  |
|---|---|--|------------------------------|--|--|
|   |   | INFORME DE ANÁLISIS BIMESTRAL DE LOS CASOS MÁS RECURRENTES DE PQRS |                              |  |  |
| <b>1. DATOS GENERALES</b>   |   |  |                              |  |  |
| <b>PERIODO DEL ANALISIS</b>   | Del 1 de noviembre de 2025 al 30 de diciembre de 2025                                 | <b>FECHA DE SEGUIMIENTO</b>  | 15 de enero e 2026           |  |  |
| <b>ENTIDAD ENCARGADA DEL ANÁLISIS</b>   | EDAT - EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARRILLADO Y ASEO DEL TOLIMA, OFICIAL | <b>AREA ENCARGADA DEL ANÁLISIS</b>                                 | PLAN DE GESTION SOCIAL - PGS |  |  |
| <b>2. OBJETIVO</b>  |   |  |                              |  |  |
| Analizar y realizar seguimiento bimestral al comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas ante las Empresa y Oficinas de Servicios Públicos (vinculadas al PDA), mediante la identificación de los casos más recurrentes y los municipios con mayor frecuencia de solicitudes, con el fin de evaluar la gestión institucional, fortalecer los procesos de atención al usuario y apoyar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio, en cumplimiento de la normatividad vigente.   |   |  |                              |  |  |
| <b>3. ALCANCE</b>   |   |  |                              |  |  |
| El presente informe tiene como alcance el análisis y seguimiento bimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recepcionadas por las Oficinas y Empresa de Servicios Públicos de 22 municipios del departamento del Tolima, los cuales corresponden a un 50% que se encuentran vinculados al PDA; en desarrollo de las funciones de supervisión y seguimiento definidas para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.   |   |  |                              |  |  |
| El informe comprende la consolidación y análisis de la información relacionada con las PQRS recibidas, tramitadas, respondidas y pendientes durante el periodo objeto de evaluación, con desagregación por municipio, tipo de solicitud y causa asociada a la prestación del servicio, lo cual permite evaluar el comportamiento de la demanda ciudadana, la oportunidad en la atención y el nivel de gestión institucional. Así mismo, el alcance incluye la identificación de los municipios con mayor recurrencia de PQRS y de los principales motivos que originan dichas solicitudes, como insumo para la detección de riesgos |   |  |                              |  |  |



## LINEA DE CAPACITACION

En el marco de las acciones orientadas a la mejora de las condiciones sanitarias escolares y en cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del plan de gestión, se llevó a cabo la instalación de dos (2) sistemas de tratamiento de agua no convencional tipo bebedero de agua (poceta) en instituciones educativas de los municipios de Ataco y Coello, territorios previamente identificados como zonas con alto riesgo en la calidad del agua.

La actividad se desarrolló de manera organizada y con la participación de las comunidades educativas, logrando resultados altamente satisfactorios que permiten afirmar que la ejecución fue un éxito rotundo.

Durante la jornada se evidenciaron los siguientes aspectos:

- **Cumplimiento del objetivo principal:** Se logró instalar los sistemas de tratamiento en las instituciones educativas seleccionadas, asegurando que los estudiantes y personal docente cuenten con acceso a agua apta para el consumo humano.

- **Impacto positivo en la salud escolar:** La puesta en funcionamiento de los bebederos contribuye directamente a la reducción de riesgos asociados al consumo de agua no tratada, fortaleciendo la prevención de enfermedades de origen hídrico.
- **Participación comunitaria y apropiación de la iniciativa:** Las comunidades educativas de Ataco y Coello mostraron gran interés y compromiso durante el proceso, lo que garantiza la sostenibilidad de los sistemas instalados.
- **Capacitación en uso y mantenimiento:** Se brindó orientación pedagógica y técnica sobre el funcionamiento de los bebederos, asegurando que los responsables de cada institución educativa cuenten con las herramientas necesarias para su adecuado manejo, mantenimiento preventivo y conservación.
- **Fortalecimiento institucional:** La actividad refuerza la confianza de las comunidades en los programas de gestión social, consolidando la relación entre las instituciones educativas, la administración local y los equipos técnicos responsables.

La instalación de estos sistemas representa un avance significativo en la mejora de las condiciones sanitarias escolares, ya que garantiza el acceso a agua segura, elemento fundamental para el bienestar y el desarrollo integral de los estudiantes. Asimismo, constituye un aporte tangible a la calidad de vida de las comunidades estudiantiles, reafirmando el compromiso institucional con la salud pública y la equidad social.

En conclusión, la actividad se ejecutó de manera exitosa, cumpliendo con los objetivos trazados y generando un impacto positivo inmediato en las instituciones beneficiadas. Este logro se convierte en un referente de buenas prácticas en la gestión de proyectos comunitarios, demostrando que la articulación entre instituciones y comunidades es clave para alcanzar resultados sostenibles y de alto valor social.





En acatamiento de los objetivos establecidos dentro del Programa de Gestión Social (PGS), se llevó a cabo la entrega de purificadores de agua para uso doméstico a un total de 10 familias pertenecientes a dos municipios identificados con alto riesgo en la calidad del agua como lo son Ataco y Coello. Esta actividad se desarrolló de manera planificada y organizada, garantizando la participación de las familias beneficiarias y el acompañamiento de los equipos responsables empresa de servicios públicos.

La jornada se ejecutó con resultados altamente satisfactorios, logrando no solo la entrega física de los equipos, sino también la generación de un espacio de sensibilización y capacitación sobre el uso adecuado de los purificadores, el mantenimiento preventivo y la importancia de la potabilización del agua para la salud y el bienestar familiar.

Durante la actividad se evidenció:

- **Participación de las familias beneficiarias:** Las 10 familias seleccionadas, previamente vinculadas a las actividades del PGS, asistieron de manera puntual y demostraron gran interés en el proceso, lo que refleja su compromiso con la mejora de sus condiciones de vida.

- **Cobertura en municipios de alto riesgo:** La entrega se focalizó en dos municipios que presentan condiciones críticas en la calidad del agua, lo que convierte esta acción en un aporte significativo para la reducción de riesgos sanitarios y la prevención de enfermedades de origen hídrico.
- **Capacitación y acompañamiento técnico:** Se brindó orientación detallada sobre el funcionamiento de los purificadores, asegurando que cada familia cuente con el conocimiento necesario para su uso eficiente y sostenible.
- **Impacto positivo inmediato:** Con la implementación de los purificadores, las familias beneficiarias cuentan ahora con acceso a agua segura para el consumo doméstico, lo que representa un avance tangible en la protección de la salud y en la mejora de la calidad de vida.

La actividad fue considerada altamente satisfactoria, ya que cumplió con los objetivos trazados y generó un impacto directo en la comunidad. La entrega de los purificadores no solo responde a una necesidad prioritaria, sino que también fortalece la confianza de las familias en el PGS, consolidando la relación entre la institución y la comunidad.

En conclusión, la ejecución de esta actividad constituye un logro significativo dentro del plan de acción del Programa de Gestión Social, reafirmando el compromiso institucional con la promoción de la salud, la prevención de riesgos y el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades más vulnerables.



