



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

Gestor
PDA
TOLIMA

INFORME DE LEY

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO SEMESTRE 2025

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO



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

Gestor
PDA
TOLIMA

Tabla de contenido

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
METODOLOGIA.....	3
DESARROLLO	4
CONCLUSIONES.....	9

OBJETIVO

Realizar la evaluación respecto a las PQRSD y Atención al Ciudadano que se presentan, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025.

El objetivo de la Dirección de Control Interno de la EDAT S.A E.S.P. OFICIAL, es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, asesoramiento, apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones con el fin de mejorar el funcionamiento de la Empresa y el logro de los resultados propuestos por la misma.

ALCANCE

El período de la verificación corresponde del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025, analizando el cumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta a los ciudadanía y grupos de valor.

METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe de PQRSD, se adoptó una metodología basada en la recolección, análisis y categorización de la información registrada en los canales oficiales de atención al ciudadano durante el periodo evaluado. El proceso se desarrolló en las siguientes etapas:

- *Recolección de la información*

Correo electrónico institucional
Atención presencial

- *Clasificación y validación*

Las solicitudes fueron clasificadas de acuerdo con su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia) conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las directrices internas de la entidad.

- *Análisis cuantitativo y cualitativo*

Se realizó un análisis estadístico de la información, considerando variables como:

Número de PQRSD por tipo

Dependencias responsables

Tiempos de respuesta

Además, se aplicó un análisis cualitativo para identificar patrones recurrentes, oportunidades de mejora y aspectos críticos en la atención al ciudadano.

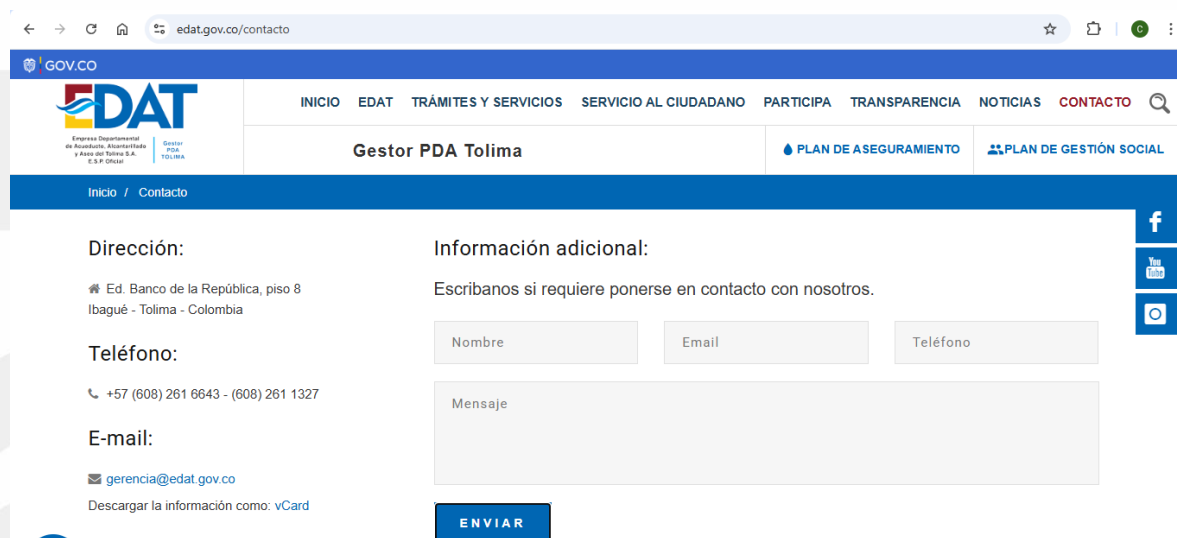
- *Formulación de recomendaciones*

A partir de los hallazgos, se plantearon recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano, la mejora de los tiempos de respuesta, el incremento en la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de los procesos internos.

DESARROLLO

Recepción de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos La recepción de solicitudes se realiza a través de la página web oficial de la entidad, en el enlace: <https://www.edat.gov.co/contacto>. En este formulario se registra la información y, una vez enviada, la solicitud llega automáticamente al correo electrónico gerencia@edat.gov.co.

Desde la Dirección de Control Interno se realizó la verificación del enlace de contacto con la EDAT. Al remitir un correo de prueba, se constató, en coordinación con la persona encargada, que los mensajes no están llegando a los correos institucionales.



The screenshot shows the contact form on the EDAT website. The browser address bar shows 'edat.gov.co/contacto'. The website header includes the EDAT logo and navigation links: INICIO, EDAT, TRÁMITES Y SERVICIOS, SERVICIO AL CIUDADANO, PARTICIPA, TRANSPARENCIA, NOTICIAS, and CONTACTO. Below the header, there's a section for 'Gestor PDA Tolima' with links to 'PLAN DE ASEGURAMIENTO' and 'PLAN DE GESTIÓN SOCIAL'. The main content area is titled 'Inicio / Contacto' and contains contact information for the 'Dirección' (Ed. Banco de la República, piso 8, Ibagué - Tolima - Colombia), 'Teléfono' (+57 (608) 261 6643 - (608) 261 1327), and 'E-mail' (gerencia@edat.gov.co). There's also a link to 'Descargar la información como: vCard'. To the right, under 'Información adicional:', there's a prompt 'Escribanos si requiere ponerse en contacto con nosotros.' followed by input fields for 'Nombre', 'Email', 'Teléfono', and a 'Mensaje' text area. A blue 'ENVIAR' button is at the bottom of the form. Social media icons for Facebook, YouTube, and Instagram are on the right side of the form.

Adicionalmente, se verificó que los contactos telefónicos registrados se encuentran desactualizados. Al realizar las llamadas a los números telefónicos 57 (608) 261 6643 - (608) 261 1327, se constató que todos ellos se encuentran desactivados o fuera de servicio.

La recepción física de peticiones, quejas y reclamos se efectúa en las instalaciones de la EDAT S.A. E.S.P., ubicada en el Edificio Banco de la República, piso 8, en Ibagué – Tolima.

Existe un punto de recepción de documentos en la entrada principal del edificio. Allí pueden presentar sus solicitudes de información, radicar quejas o formular reclamos relacionados con posibles falencias en la prestación de los servicios públicos. La persona encargada de recibir las solicitudes es la secretaria ejecutiva de la EDAT S.A. E.S.P., quien es la responsable del proceso.

De acuerdo con la revisión de los procesos, se cuenta con un procedimiento CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Código: ACI-CAR-001 Versión: 02 el cual establece en su objetivo: Brindar atención con oportunidad y calidad desarrollando políticas de servicio que permitan satisfacer la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los canales **telefónico**, **virtual** y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos.

Según la información reportada, durante el segundo semestre no se recibieron PQRS a través de canales telefónicos. Asimismo, la revisión del cuadro de control no evidenció registros de PQRS por canales virtuales.

Las peticiones se clasifican y se les da respuesta según los siguientes parámetros:

SIGLA	NOMBRE	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS
P	Derechos de Petición - Normal	Derechos de Petición (Recursos)	15
	Derechos de Petición - Documentos	Petición de documentación: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad	10
	Derechos de Petición - Información	Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.	10

	Derechos de Petición - Consultas - Conceptos	Petición de consultas: el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.	30
Q	Quejas	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones	15
R	Reclamos	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.	15
S	Sugerencias	Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.	15
D	Denuncias	Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.	15
I	Informativo	Documentos informativos que no requieren trámite al interior de la entidad	No aplica

Una vez ingresada la información correspondiente a cada mes, se procedió a realizar la consolidación según el tipo de petición.

A continuación, se presenta el consolidado de las **PQRSD** recibidas por la EDAT S.A. E.S.P. durante el **segundo semestre de 2025** (julio a diciembre). En total, se radicaron 1028 solicitudes y documentos informativos, a través de la ventanilla. Estas solicitudes se clasifican de acuerdo con su tipología de la siguiente manera:

CONCEPTO		No.	%
P	Derechos de Petición – Normal	90	9%
	Derechos de Petición - Documentos	1	0%
	Derechos de Petición – Información		0,10%
	Derechos de Petición - Consultas – Conceptos	0	0,00%
Q	Quejas	0	0,00%
R	Reclamos	0	0,00%
S	Sugerencias	0	0,00%
D	Denuncias	0	0,00%
I	Informativo	909	88%
	Documentos sin clasificar	28	3%
TOTAL RADICADOS		1028	100%

Del total de documentos radicados, el 88 % corresponden a documentos informativos, y un 9 % corresponden a peticiones y un 3% registros sin información .

- Para el segundo semestre NO SE PRESENTARON, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.
- De acuerdo con la revisión del drive no se evidenciaron los siguientes soportes de respuestas:

No. RADICADO	FECHA INGRESO	HORA INGRESO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE FIRMA EL DOCUMENTO / SOLICITUD
706	7/1/2025	9:29	secretaria del interior gobernacion del tolima
787	18/07/2025	8:19	Secretaria de Hacienda Dirección Financiera de Presupuesto
806	7/22/2025	10:33	FUNDACIÓN TRANSFORMANDO NUEVA REGION anzoategui
849	30/07/2025	10:57	procuraduría
899	6/08/2025	2:38	Cgr
1107	12/09/2025	6:53	Registraduría nacional del estado civil
1114	15/09/2025	8:42	Cgr
1145	17/09/2025	2:00	CGR
1283	3/10/2025	6:53	secretaria de planeación gobernacion
1349	16/10/2025	9:13	secretaria de salud departamental
1375	20/10/2025	11:20	Secretaria de Infraestructura GOBERNACION
1454	29/10/2025	8:13	JUZGADO PRIMERO PROMISCOU MUNICIPAL ARMERO-GUAYABAL
1456	29/10/2025	8:13	marta cecilia rodriquez
1507	10/11/2025	8:56	comunidad
1541	18/11/2025	9:08	luis fernando triana
1599	1/12/2025	2:32	cgr
1677	16/12/2025	8:32	Secretaría General Tribunal Administrativo - Tolima - Ibagué

1717	26/12/2025	11:11	consorcio cunday
----------------------	------------	-------	------------------

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

Para el segundo semestre, se incumplieron los plazos establecidos en las siguientes solicitudes de derecho de petición:

No. RADICADO	FECHA INGRESO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE FIRMA EL DOCUMENTO / SOLICITUD	TIPO DE SOLICITUD	DISTRIBUIDO A:	Fecha envío respuesta	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)	DIA HABILES
700	01/07/25	secretaria de planeación gobernación	Derechos de Petición - Normal	Dirección Financiera	23/07/25	22	17
832	28/07/25	Jose Santiago Devia	Derechos de Petición - Normal	Dirección Técnica	21/08/25	24	19
939	19/08/25	Diana Carolina Meneses Escobar	Derechos de Petición - Normal	Secretaría General y Jurídica	12/09/25	24	19
1038	04/09/25	Alcaldía Palocabildo	Derechos de Petición - Normal	Dirección Técnica	04/11/25	61	44
1328	10/10/25	Alcaldía Mariquita	Derechos de Petición - Normal	Dirección Técnica	15/01/26	97	70
1425	27/10/25	Veeduría agua para ibague	Derechos de Petición - Normal	Secretaría General y Jurídica	03/12/25	37	28
1444	28/10/25	Secretaria de ambiente y Gestión del riesgo	Derechos de Petición - Normal	Dirección Técnica	17/12/25	50	37
1562	20/11/25	Esperanza Rubio	Derechos de Petición - Normal	Secretaría General y Jurídica	28/01/26	69	50
1566	21/11/25	Presidencia	Derechos de Petición - Normal	Dirección Técnica	04/02/26	75	54
1702	19/12/25	Maria Angelica Tafur	Derechos de Petición - Normal	Dirección Técnica	22/01/26	34	25

1718	29/12/25	Concejo de piedra	Derechos de Petición - Normal	Dirección Financiera	22/01/26	24	19
----------------------	----------	-------------------	-------------------------------------	-------------------------	----------	----	----

De acuerdo, con lo anterior se evidenciaron aspectos por mejorar en el trámite y respuestas de las PQRSD de la EDAT para el segundo semestre de 2025.

CONCLUSIONES

- Implementar estrategias, con el fin de automatizar la herramienta para la radicación y control de las PQRSD.
- Fortalecer los tiempos de respuesta de los derechos de petición, específicamente los que están a cargo del área técnica.
- Se recomienda fortalecer el proceso de capacitación a los responsables de la tipificación, registro, control y respuesta a las PQRSD, con el fin de reducir y evitar posibles sanciones a la Entidad.
- Implementar las acciones de mejora del proceso.



JOSÉ LIDERMAN GIL RODRÍGUEZ
Director de Control Interno

Proyectó: Cesar Augusto Tovar Lucuara-Contratista