



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
RECOMENDACIONES	11

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 primer semestre de la vigencia 2026.

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 enero a 30 de junio de 2026, 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*

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.

Así mismo para la elaboración del informe se contó con el apoyo de herramientas de Inteligencia artificial.

DESARROLLO

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.

El presente informe consolida la gestión de los radicados de correspondencia recibidos por la Entidad entre enero y junio de 2026, clasificados por tipo de solicitud y por dependencia responsable., dado que, conforme a la clasificación interna de la Entidad, estos no requieren trámite ni respuesta.

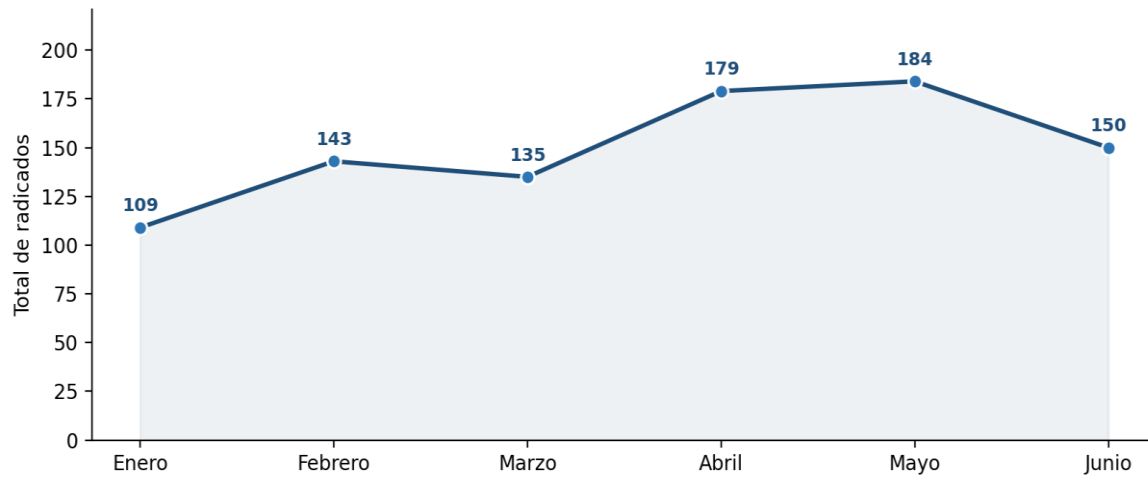
Según la información reportada, durante el primer semestre no se recibieron PQRS a través de canales telefónicos. Asimismo, la revisión del cuadro de control no evidenció registros de PQRS por canales virtuales.

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 **primer semestre de 2026** (enero a junio). En total, se radicaron:

Indicador	Valor
Total de radicados (enero-junio 2026)	900
Documentos Informativos (no requieren respuesta)	697
Radicados que requieren respuesta (Derechos de Petición)	203
Ya respondidos	126
Pendientes de respuesta	77
Promedio de días hábiles de respuesta (casos con fecha de respuesta registrada)	9.6 días hábiles
Radicados sin clasificar (tipo de solicitud)	2

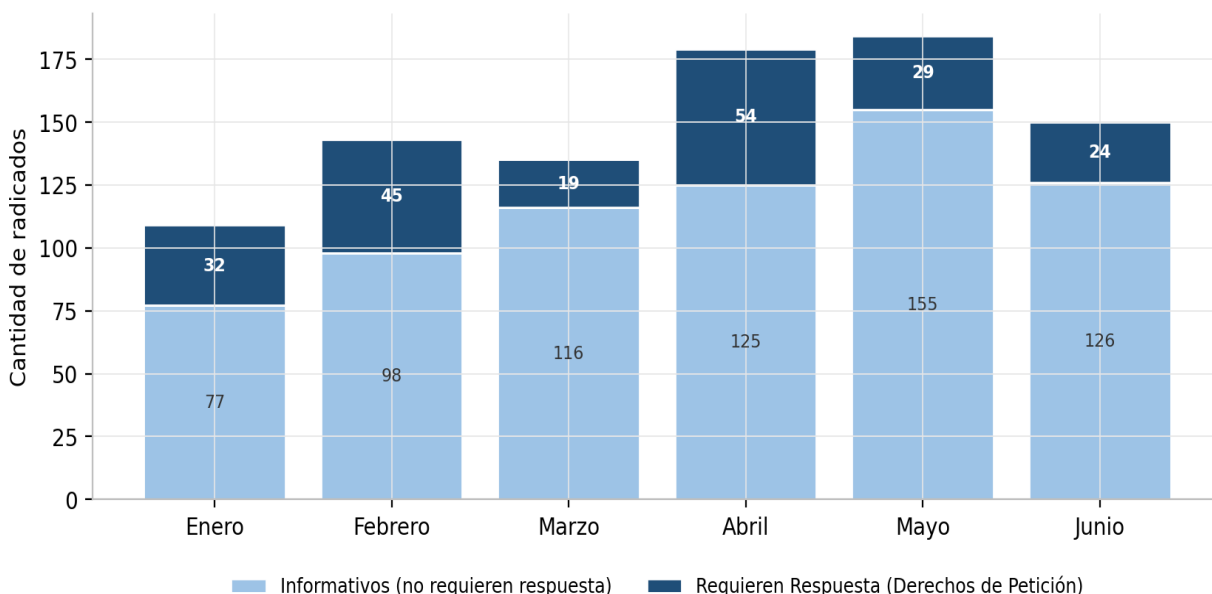
Volumen Total de Radicados Recibidos por Mes



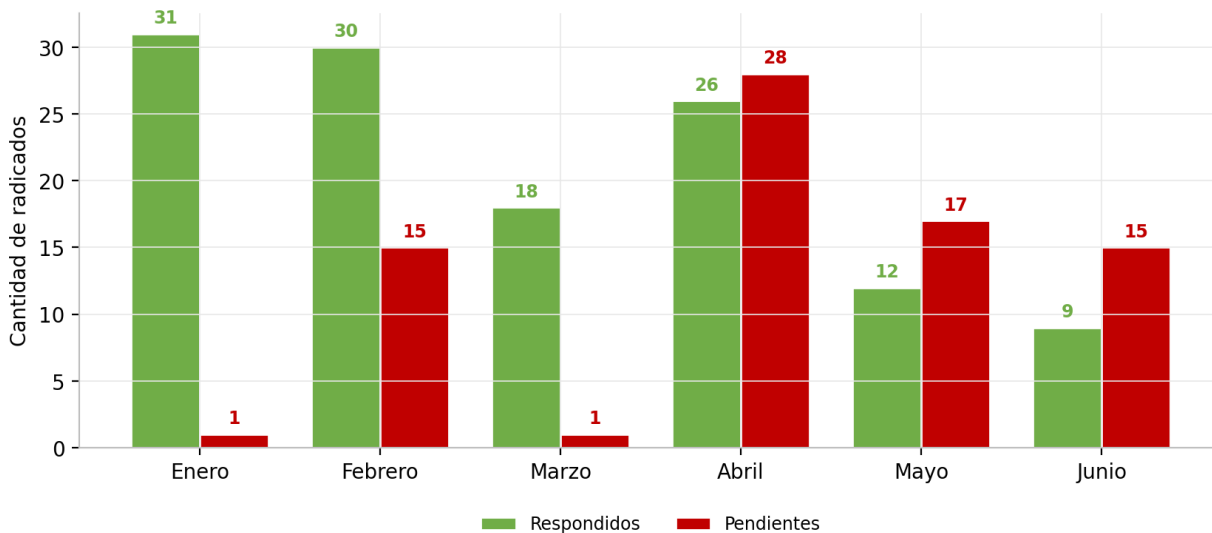
Resumen Mensual

Mes	Total	Informativos	Requieren Resp.	Respondidos	Pendientes
Enero	109	77	32	31	1
Febrero	143	98	45	30	15
Marzo	135	116	19	18	1
Abril	179	125	54	26	28
Mayo	184	155	29	12	17
Junio	150	126	24	9	15

Radicados por Mes: Informativos vs. Requieren Respuesta



Derechos de Petición: Respondidos vs. Pendientes por Mes



Radicados sin clasificar

Se identificaron 2 radicados sin un tipo de solicitud asignado en el campo "TIPO DE SOLICITUD". Ambos casos ya cuentan con respuesta enviada, por lo que no representan pendientes, pero se recomienda completar su clasificación para mantener la trazabilidad estadística del libro de radicados.

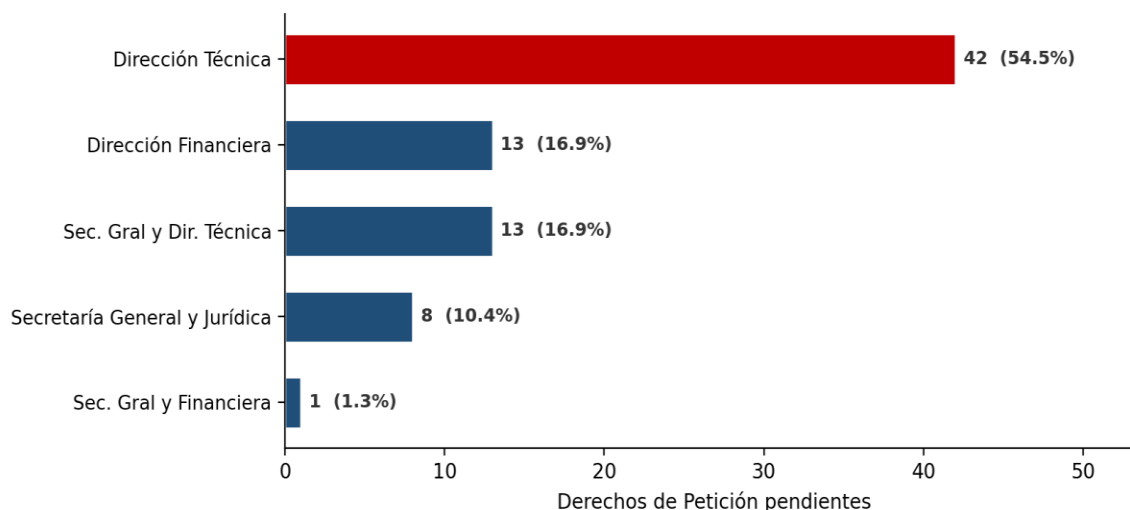
Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Responsable	Estado
Febrero	152	11/02/2026	Sin Asignar	FINALIZADO
Febrero	161	12/02/2026	Sin Asignar	FINALIZADO

Áreas con más Derechos de Petición por Responder

Tras la revisión y reclasificación de estado, 77 Derechos de Petición se encuentran pendientes de respuesta (estado VENCIDO a la fecha de corte). La siguiente tabla muestra la distribución por área responsable, ordenada de mayor a menor cantidad de pendientes:

Área / Responsable	Derechos de Petición Pendientes	% del Total Pendiente
Dirección Técnica	42	54.5%
Dirección Financiera	13	16.9%
Sec. Gral y Dir. Técnica	13	16.9%
Secretaría General y Jurídica	8	10.4%
Sec. Gral y Financiera	1	1.3%

Derechos de Petición Pendientes por Área Responsable



La dependencia con mayor número de Derechos de Petición represados es Dirección Técnica, con 42 radicados sin responder, seguida por Dirección Financiera y Sec. Gral y Dir. Técnica (13 radicados cada una). Tras la revisión, ya no quedan radicados sin dependencia asignada ("Sin Asignar"), pues todos fueron reclasificados a su área correspondiente o identificados como Informativos. Se recomienda priorizar la revisión y cierre de los casos de Dirección Técnica, dado su volumen.

Listado Detallado de Derechos de Petición Sin Responder

A continuación, se relacionan todos los Derechos de Petición pendientes de respuesta con su número de radicado, agrupados por área responsable y ordenados por fecha de ingreso. Los días hábiles transcurridos se calculan desde la fecha de ingreso hasta la fecha de corte del informe (13 de agosto de 2026).

Dirección Técnica (42 radicados pendientes)

Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Días Hábiles Transcurridos	Estado
Enero	12	13/01/2026	152	VENCIDO
Febrero	198	18/02/2026	126	VENCIDO
Abril	395	06/04/2026	93	VENCIDO
Abril	398	06/04/2026	93	VENCIDO
Abril	424	09/04/2026	90	VENCIDO
Abril	446	13/04/2026	88	VENCIDO
Abril	448	13/04/2026	88	VENCIDO
Abril	489	20/04/2026	83	VENCIDO
Abril	504	21/04/2026	82	VENCIDO
Abril	511	22/04/2026	81	VENCIDO
Abril	527	23/04/2026	80	VENCIDO
Abril	531	27/04/2026	78	VENCIDO
Abril	538	28/04/2026	77	VENCIDO
Abril	541	28/04/2026	77	VENCIDO
Abril	547	29/04/2026	76	VENCIDO
Abril	552	29/04/2026	76	VENCIDO
Mayo	582	04/05/2026	73	VENCIDO
Mayo	586	05/05/2026	72	VENCIDO
Mayo	643	12/05/2026	67	VENCIDO
Mayo	648	14/05/2026	65	VENCIDO
Mayo	668	14/05/2026	65	VENCIDO
Mayo	682	19/05/2026	62	VENCIDO
Mayo	683	19/05/2026	62	VENCIDO
Mayo	703	22/05/2026	59	VENCIDO
Mayo	726	27/05/2026	56	VENCIDO
Mayo	745	28/05/2026	55	VENCIDO
Mayo	748	29/05/2026	54	VENCIDO
Mayo	749	29/05/2026	54	VENCIDO

Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Días Hábiles Transcurridos	Estado
Mayo	750	29/05/2026	54	VENCIDO
Mayo	751	29/05/2026	54	VENCIDO
Junio	787	02/06/2026	52	VENCIDO
Junio	790	03/06/2026	51	VENCIDO
Junio	804	05/06/2026	49	VENCIDO
Junio	805	05/06/2026	49	VENCIDO
Junio	837	12/06/2026	44	VENCIDO
Junio	857	18/06/2026	40	VENCIDO
Junio	862	22/06/2026	38	VENCIDO
Junio	867	22/06/2026	38	VENCIDO
Junio	868	22/06/2026	38	VENCIDO
Junio	892	25/06/2026	35	VENCIDO
Junio	893	25/06/2026	35	VENCIDO
Junio	901	30/06/2026	32	VENCIDO

Dirección Financiera (13 radicados pendientes)

Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Días Hábiles Transcurridos	Estado
Febrero	129	05/02/2026	135	VENCIDO
Febrero	140	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	158	11/02/2026	131	VENCIDO
Febrero	216	20/02/2026	124	VENCIDO
Abril	394	06/04/2026	93	VENCIDO
Abril	397	06/04/2026	93	VENCIDO
Abril	400	06/04/2026	93	VENCIDO
Abril	421	08/04/2026	91	VENCIDO
Abril	430	10/04/2026	89	VENCIDO
Abril	447	13/04/2026	88	VENCIDO
Abril	491	20/04/2026	83	VENCIDO
Abril	539	28/04/2026	77	VENCIDO
Junio	859	18/06/2026	40	VENCIDO

Sec. Gral y Dir. Técnica (13 radicados pendientes)

Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Días Hábiles Transcurridos	Estado
Febrero	132	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	133	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	134	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	135	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	136	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	137	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	138	06/02/2026	134	VENCIDO
Febrero	212	19/02/2026	125	VENCIDO
Abril	445	13/04/2026	88	VENCIDO
Mayo	602	06/05/2026	71	VENCIDO
Mayo	603	06/05/2026	71	VENCIDO
Junio	755	02/06/2026	52	VENCIDO
Junio	758	02/06/2026	52	VENCIDO

Secretaría General y Jurídica (8 radicados pendientes)

Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Días Hábiles Transcurridos	Estado
Febrero	143	09/02/2026	133	VENCIDO
Marzo	349	24/03/2026	102	VENCIDO
Abril	390	06/04/2026	93	VENCIDO
Abril	422	08/04/2026	91	VENCIDO
Abril	423	08/04/2026	91	VENCIDO
Abril	439	13/04/2026	88	VENCIDO
Abril	440	13/04/2026	88	VENCIDO
Mayo	645	12/05/2026	67	VENCIDO

Sec. Gral y Financiera (1 radicado pendiente)

Mes	No. Radicado	Fecha Ingreso	Días Hábiles Transcurridos	Estado
Febrero	220	23/02/2026	123	VENCIDO

RECOMENDACIONES

- 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.



JOSÉ LIDERMAN GIL RODRÍGUEZ
Director de Control Interno

Proyectó: Cesar Augusto Tovar Lucuara-Contratista