aguas nacionales Grupo·epm

Grupo·epm

Informe de PQRS

(Peticiones,quejas,reclamos,sugerencias)

Primer trimestre
2026



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. ANÁLISIS GENERAL DE CORRESPONDENCIA 3
2. EMISIONES Y RESPUESTAS DE CORRESPONDENCIA 5
3. OBSERVACIONES/ACLARACIONES 6
4. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES 7

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se deja a disposición de la ciudadanía el presente informe, el cual consolida el total de PQRS recibidas y gestionadas en la dependencia administrativa y gerencial de Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P. durante los meses de enero, febrero y marzo de 2026.

De acuerdo con los datos recibidos por los canales de atención (Buzon Corporativo y portal PQRS página web), durante el primer trimestre del año 2026, se recibieron (113) solicitudes, y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue delegado el respectivo trámite, fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por ley.

1. ANÁLISIS GENERAL DE CORRESPONDENCIA

De acuerdo con el análisis de correspondencia recibida, en total se recibieron 113 solicitudes, de las cuales, 112 corresponden a derechos de petición y 1 corresponde a queja, la cual fue intervenida y solventada dentro de los plazos establecidos por ley.

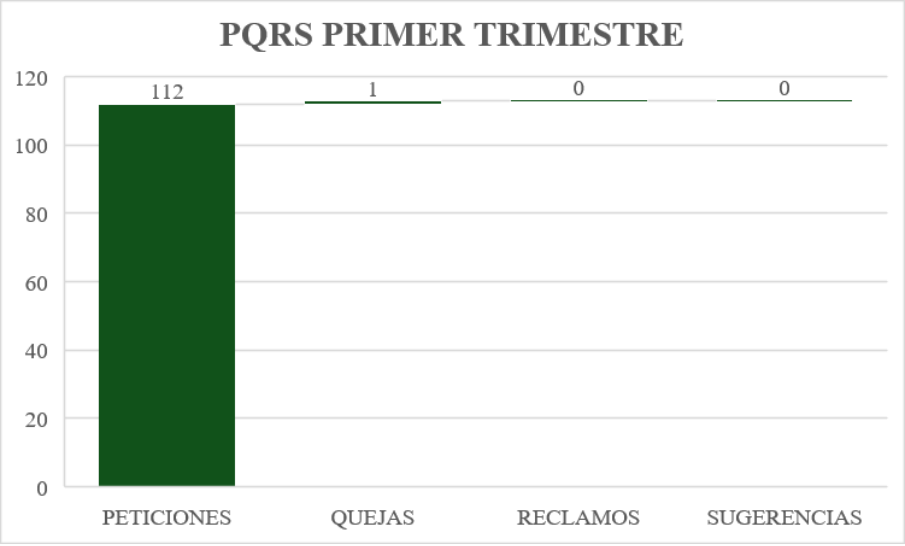
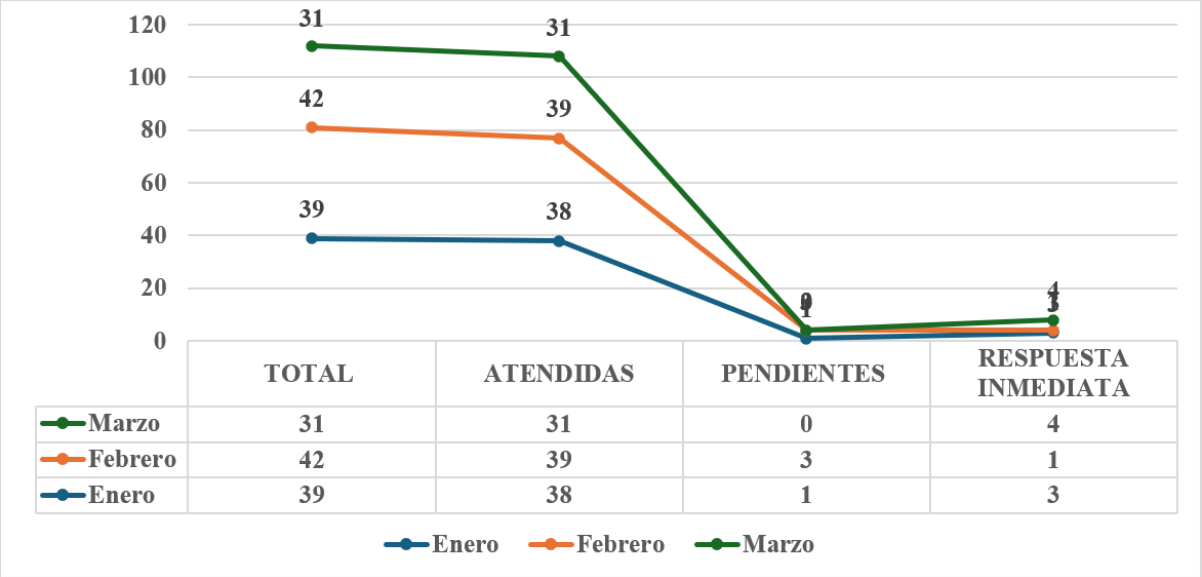


Figura 1. Cantidad PQRS primer trimestre 2026

- El tiempo promedio general de respuesta oscila entre los **8** días después de recibido el mensaje.

En la siguiente gráfica, se compara los valores de peticiones recibidas a lo largo del primer trimestre del 2026, sus tiempos de respuesta y las solicitudes, que, por su complejidad, se encuentran pendientes de respuesta.



	TOTAL	ATENDIDAS	PENDIENTES	RESPUESTA INMEDIATA
Marzo	31	31	0	4
Febrero	42	39	3	1
Enero	39	38	1	3

Figura 2. Comparación de correspondencia primer trimestre 2026

Al observar el siguiente gráfico, se evidencia que, el mes de mayor recepción de solicitudes corresponde a febrero de 2026, representando un 38%. Esta alta demanda de solicitudes requiere fortalecer los mecanismos de atención y respuesta, con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de los solicitantes de acuerdo con lo establecido por ley.

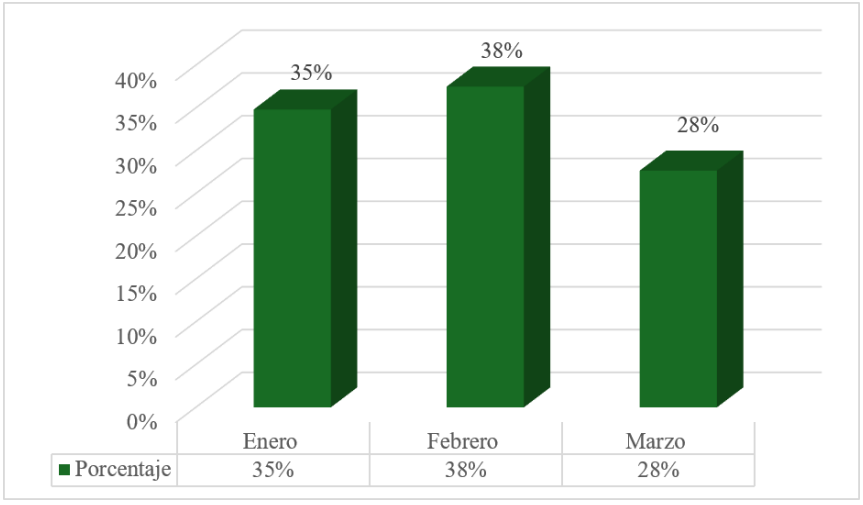


Figura 3. Porcentaje de peticiones mes

2. EMISIONES Y RESPUESTAS DE CORRESPONDENCIA

La siguiente tabla presenta un resumen del estado de los trámites de correspondencia en las diferentes áreas de trabajo, durante el primer trimestre de 2026.

Tabla 1. Peticiones recibidas y atendidas enero 2026

Área	Recibido	Atendido	Pendientes
Administrativo	10	10	0
Biosólido	3	3	0
Financiera	1	1	0
Interventoría	2	2	0
Jurídica	3	2	1
Operaciones	4	4	0
Social	16	16	0
TOTAL	**39**	**38**	**1**

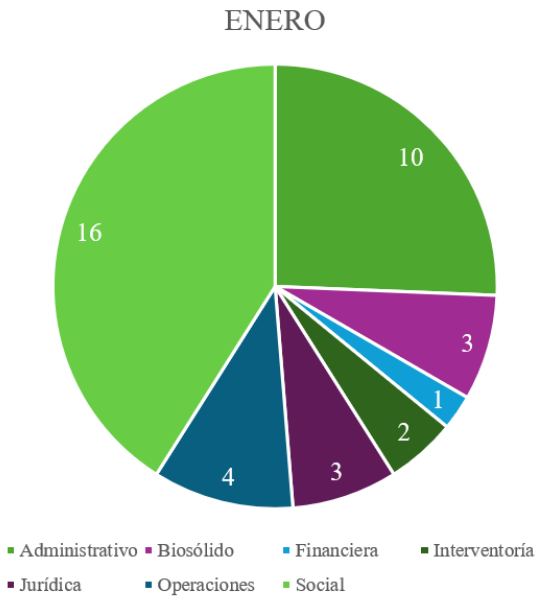


Tabla 2. Peticiones recibidas y atendidas febrero 2026

Área	Recibido	Atendido	Pendientes
Administrativo	7	6	1
Biosólido	5	5	0
Financiera	1	1	0
Interventoría	0	0	0
Jurídica	3	2	1
Operaciones	0	0	0
Social	26	25	1
TOTAL	**42**	**39**	**3**

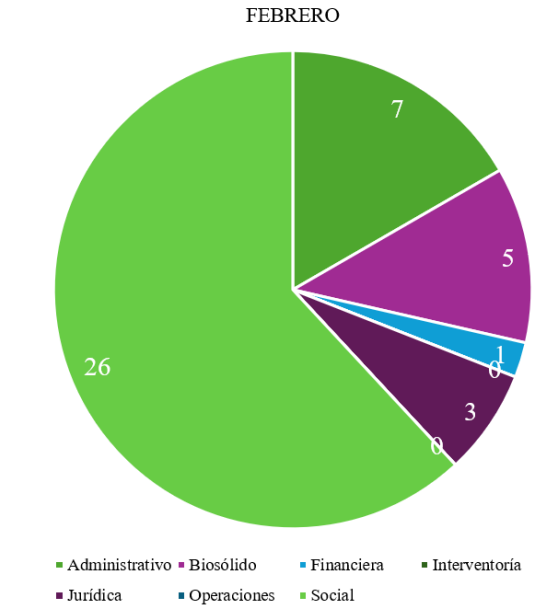
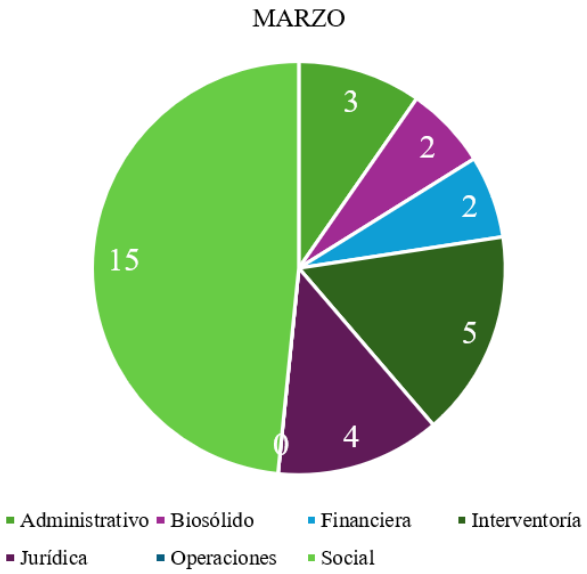


Tabla 3. Peticiones recibidas y atendidas enero 2026

Área	Recibido	Atendido	Pendientes
Administrativo	3	3	0
Biosólido	2	2	0
Financiera	2	2	0
Interventoría	5	5	0
Jurídica	4	4	0
Operaciones	0	0	0
Social	15	15	0
TOTAL	**31**	**31**	**0**



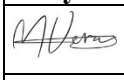
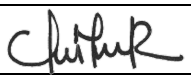
En referencia a la participación de los usuarios a través de los distintos canales de comunicación, se evidencia que el correo electrónico, es el medio por el cual, más se realizan peticiones relacionadas con el ingreso a las instalaciones de la planta de tratamiento, visitas a la UVA y peticiones de información. No obstante, el 98% de la correspondencia recibida por medio del portar web de PQRS, corresponden a solicitudes que son remitidas a EPM por la naturaleza de su competencia.

3. OBSERVACIONES/ACLARACIONES

- Los canales de comunicación establecidos por Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., demuestran ser eficientes para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad.
- Durante el primer trimestre de 2026, el 99% de las solicitudes corresponden a peticiones, mientras que el 1% hace referencia a una queja por olores recibida de la comunidad aledaña al sector de la planta Aguas Claras.
- Se presenta un número significativo de traslados por competencia a EPM, el cual, está relacionado con la confusión de los usuarios respecto al prestador del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Se ha cumplido con el objetivo de responder dentro de los tiempos normativos las solicitudes recibidas.

4. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

- Realizar seguimientos diarios con el fin de asegurar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos límites establecidos por ley.
- Publicación de informes trimestrales de PQRS.

Proyectó	**Aprobó**
	
Margith Lorena Vera Mora	Claudia Marcela Rendón Yepes
Asistente Administrativo	Profesional Senior Administrativo