aguas nacionales Grupo·epm

Grupo·epm

Informe de PQRS

(Peticiones,quejas,reclamos,sugerencias)

Segundo 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 abril, mayo y junio 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 (191) 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 191 solicitudes, de las cuales, todas corresponden a derechos de petición y de información.

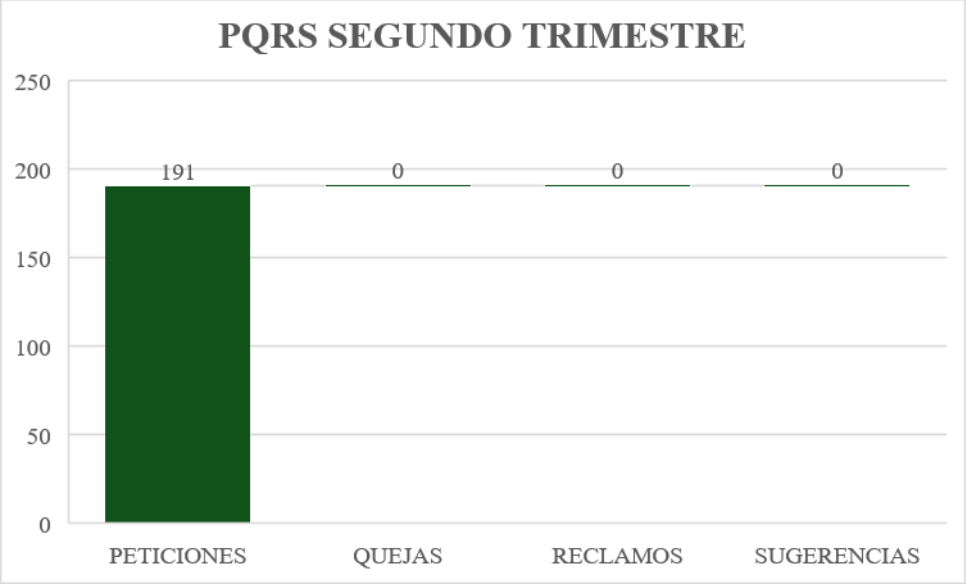


Figura 1. Cantidad PQRS segundo trimestre 2026

- El tiempo promedio general de respuesta oscila entre los **10** días después de recibido el mensaje.

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

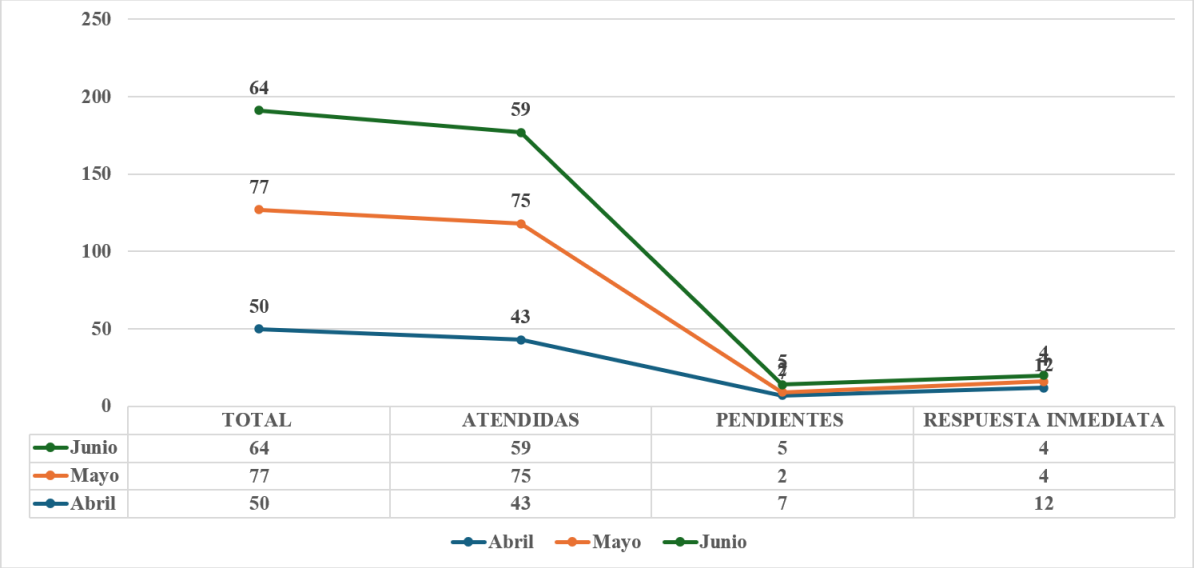


Figura 2. Comparación de correspondencia segundo trimestre 2026

Al observar el siguiente gráfico, se evidencia que, el mes de mayor recepción de solicitudes corresponde a mayo de 2026, representando un 40%. 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.

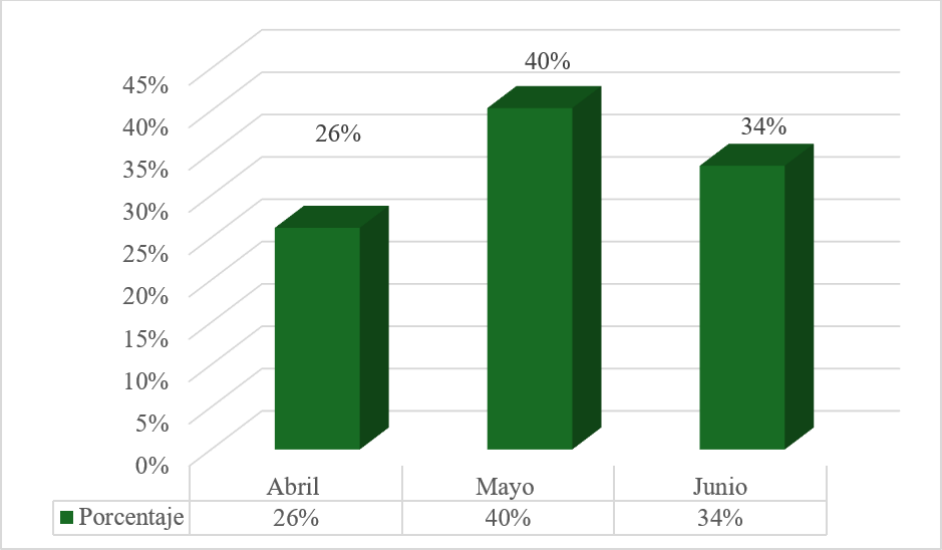


Figura 3. Porcentaje de peticiones mes

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 segundo trimestre de 2026.

Tabla 1. Peticiones recibidas y atendidas abril 2026

Área	Recibido	Atendido	Pendientes
Administrativo	15	15	0
Biosólido	7	7	0
Financiera	0	0	0
Interventoría	0		0
Jurídica	3	2	1
Operaciones	0	0	0
Social	25	19	6
TOTAL	**50**	**43**	**7**

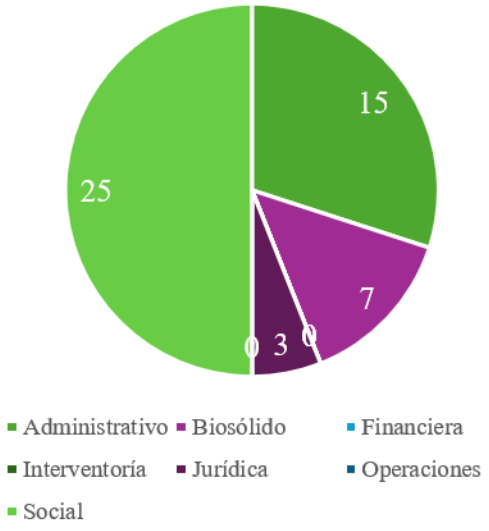


Tabla 2. Peticiones recibidas y atendidas mayo 2026

Área	Recibido	Atendido	Pendientes
Administrativo	10	10	0
Biosólido	0	0	0
Financiera	1	1	0
Interventoría	0	0	0
Jurídica	39	38	1
Operaciones	0	0	0
Social	27	26	1
TOTAL	**77**	**75**	**2**

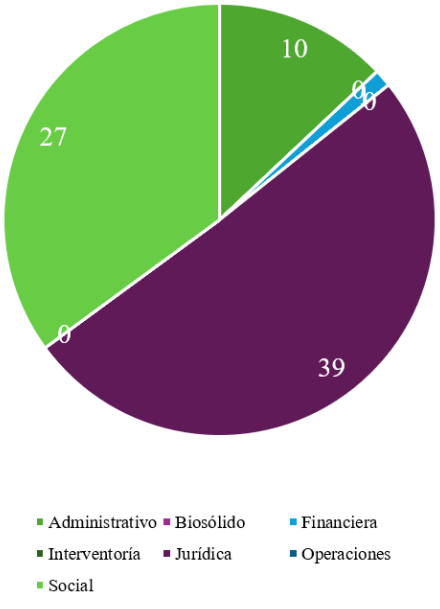
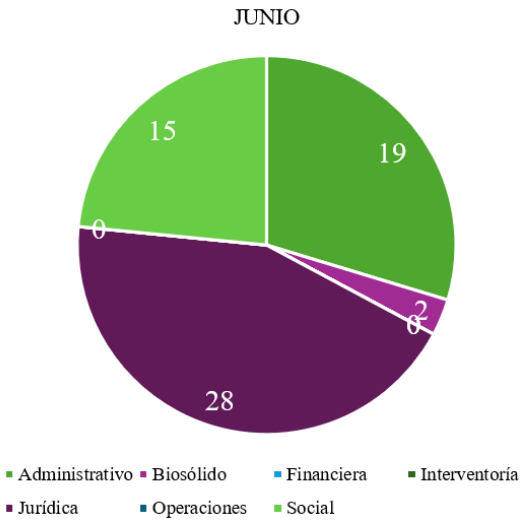


Tabla 3. Peticiones recibidas y atendidas junio 2026

Área	Recibido	Atendido	Pendientes
Administrativo	19	19	0
Biosólido	2	2	0
Financiera	0	0	0
Interventoría	0	0	0
Jurídica	28	28	0
Operaciones	0	0	0
Social	15	10	0
TOTAL	**64**	**59**	**0**



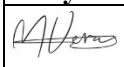
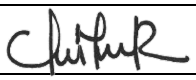
En referencia a la participación de los usuarios a través de los distintos canales de comunicación, se evidencia que el correo electrónico, es el medio por el cual, más se realizan peticiones relacionadas con el ingreso a las instalaciones de la planta de tratamiento, visitas a la UVA y peticiones de información. Sin embargo, se siguen presentando remisiones por competencia a EPM, debido a la confusion de los usuarios con respecto al prestador de servicio de acueducto y alcantarillado.

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 segundo semestre se presentaron retrasos en las respuestas a las solicitudes, debido a que estas requerían de un concepto jurídico a profundidad, por consiguiente, se solicitaron ampliaciones en los plazos para atender los requerimientos.
- 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.

4. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

- Realizar seguimientos diarios con el fin de asegurar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos límites establecidos por ley.
- Atender las comunicaciones pendientes por respuesta en la brevedad de tiempo, con el fin de evitar inconformidades con la comunidad.
- Publicación de informes trimestrales de PQRS.

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