

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDF

PRIMER SEMESTRE
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2026

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El presente informe tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, evaluar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., así como identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia institucional y la mejora continua de los procesos.

Para el desarrollo del seguimiento se tomó como fuente de información la matriz consolidada de PQRSDF suministrada por la Secretaría General, realizando el análisis de la clasificación de las solicitudes, los tiempos de respuesta, las dependencias responsables y el cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, evaluando la gestión realizada por la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, con el fin de determinar el cumplimiento de los términos legales, la efectividad de los controles implementados y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

2.1. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF.
- Evaluar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por las dependencias responsables.
- Analizar el comportamiento de las PQRSDF durante el período evaluado, identificando tendencias y causas recurrentes.
- Evaluar la efectividad de los controles implementados para la gestión de las PQRSDF.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y del Sistema de Control Interno.

3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, verificando su clasificación, oportunidad de respuesta, cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, gestión realizada por las dependencias responsables y la efectividad de los controles implementados para la atención al ciudadano.

La evaluación se realizó con base en la información suministrada por la Secretaría General mediante la matriz consolidada de PQRSDF correspondiente al período objeto de seguimiento.

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: Artículo 23 dice: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1474 de 2011: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas

legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Decreto 1151 de 2008: Sistema de Atención al Ciudadano, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante, las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas, Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Decreto 1081 de 2015 – Reglamentario del Sector Presidencia.

Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “**Gestión con Valores para Resultados**” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión: “**Información y Comunicación**”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

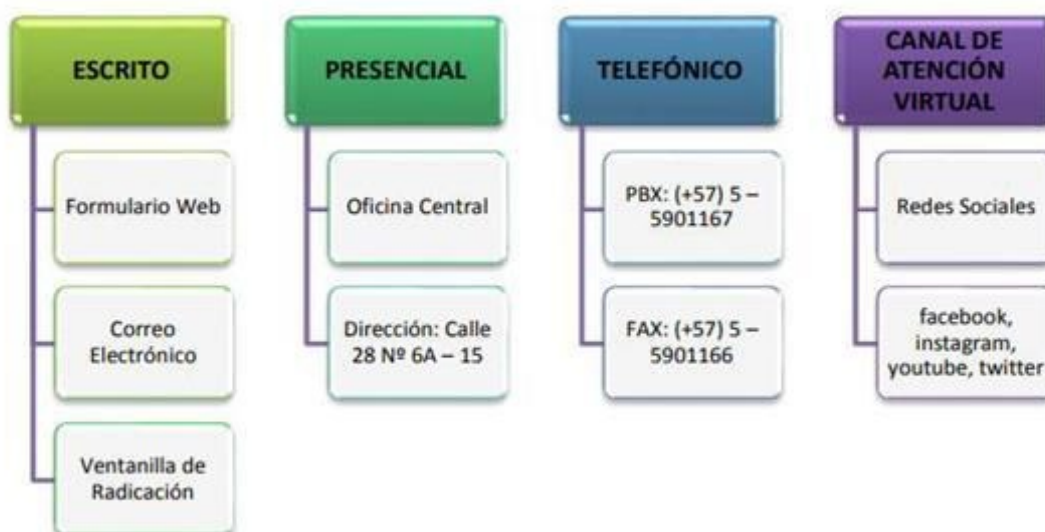
5. GLOSARIO

- **PQRSDF:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Por medio de este se solicita a la autoridad para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Por medio de este se busca proteger

los derechos de la persona que lo formula. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **RECLAMO:** Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la Aguas del Cesar S.A.E.S.P., que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **SUGERENCIA:** Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la Aguas del Cesar S.A.E.S.P.
- **DENUNCIA:** Forma de inicialización del proceso penal, consistente en la manifestación, de palabra por escrito, por la que se comunica al Juez, al Fiscal o a la Policía judicial, la supuesta comisión de un acto delictivo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **CICLO DE SERVICIO:** inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.
- **CIUDADANO:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

6. CANALES DE ATENCION EMPRESA AGUAS DEL CESAR S.A E.S.P



Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias escritas son aquellas en las que la Entidad debe emitir una respuesta escrita de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es decir, son aquellas en las que el ciudadano presenta, su petición, queja, reclamo o denuncia, mediante comunicación escrita que radica la Entidad con el fin de solicitar información de su interés, relacionada con el quehacer institucional.

Para facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos que manifiestan su interés en el acceso a los servicios que presta la Entidad, se dispone de los siguientes canales de atención:

- Correspondencia: para la recepción de peticiones escritas, la Empresa Aguas del Cesar tiene dispuesto la sede principal como punto de atención mediante la ventanilla de correspondencia.
- Formulario web de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: este mecanismo

está dispuesto en la página <http://www.aguasdelcesar.gov.co/>, para que las personas presenten de forma escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través del siguiente link: <http://aguasdelcesar.gov.co/pgrs/>

- Correo electrónico: a través de este mecanismo, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del correo electrónico adcsaesp@aguasdelcesar.com.co
- Canal de atención presencial: la atención presencial, es la acción la cual el ciudadano establece una interacción física y directa con el servidor público para solicitar información, trámites y servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado. Para este fin, Aguas del Cesar cuenta con su única sede, ubicadas en la ciudad de Valledupar
- Canal de atención telefónico • Telefónico fijo: la atención telefónica fija se presta en forma continua en el horario de lunes a jueves de 7:45am a 12:45pm - 3:00pm a 6:00pm y viernes de 7:45am a 3:30 pm, a través del Centro de Contacto Telefónico que presta los servicios de llamadas de entrada: para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Canal de atención virtual: Este canal está conformado por los medios de atención virtual que pueden utilizar los ciudadanos para el acceso a la información de manera clara, oportuna y completa. Los siguientes mecanismos, dispuestos a través de este canal, cuentan con la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los otros canales de atención antes citados
- Redes Sociales: son empleadas como canales de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión.

7. ANALISIS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS

Como resultado del seguimiento efectuado a la información suministrada por la Secretaría General, se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2026 la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. recibió un total de cuarenta (40) PQRSDF, de las cuales doce (12) corresponden a peticiones de interés general, veintisiete (27) a peticiones de interés particular y una (1) corresponde a una queja.

La información analizada evidencia que la mayor participación corresponde a las peticiones de interés particular, las cuales representan el 67% del total de solicitudes recibidas, reflejando un alto interés de la ciudadanía en obtener información relacionada con actuaciones específicas de la Empresa, principalmente asociadas a la ejecución de proyectos, contratación y seguimiento de obras.

8. CANTIDAD DE PQRSDF POR CLASIFICACIÓN:

Según consolidado se recibieron un total de cuarenta (40) solicitudes, de las cuales el 67% corresponden a peticiones interés particular, 30% corresponden a peticiones de interés general y 3% corresponde a quejas, fueron presentadas por parte de los usuarios reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones, invitaciones como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Peticiones de interés general	12
Peticiones de interés particular	27
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Invitaciones	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	40

Tabla 1. Consolidado tipo de requerimiento PQRSDF I SEMESTRE 2026

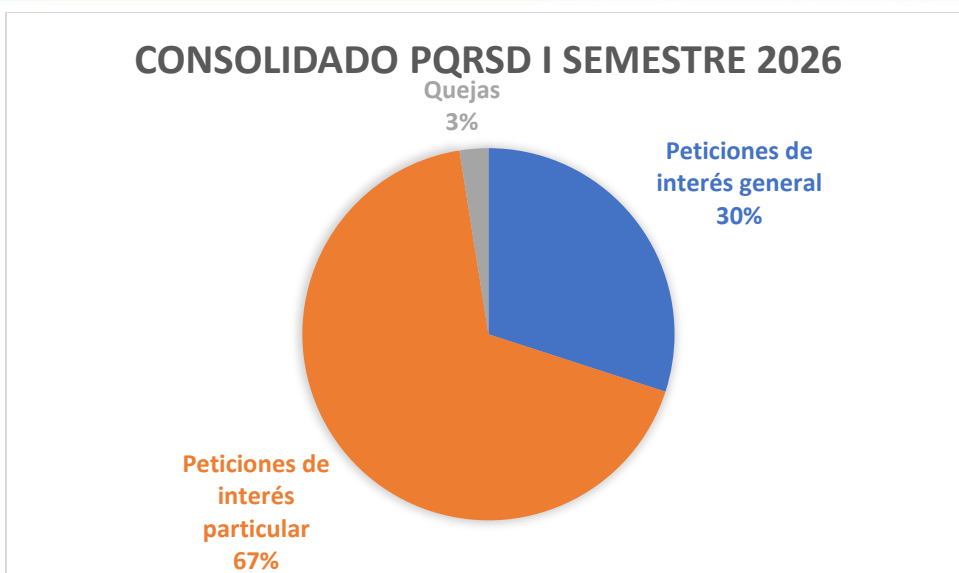


Gráfico 1. Porcentualidad tipo de requerimiento PQRSD I SEMESTRE 2026

Durante el período evaluado no se evidenció la presentación de reclamos, denuncias, sugerencias ni felicitaciones, situación que podría obedecer tanto a una adecuada prestación del servicio como a un limitado uso de estos mecanismos por parte de la ciudadanía. En consecuencia, resulta conveniente fortalecer las estrategias de divulgación de los diferentes canales de atención y promover la participación ciudadana mediante mecanismos que faciliten la presentación de este tipo de requerimientos.

9. SEGÚN EL TIEMPO DE RESPUESTA

1. Lapso menor o igual a 10 días: veinte (20) peticiones
2. Entre 11 y 15 días: ocho (8) se contestaron
3. En un tiempo mayor a 15 días: doce (12)

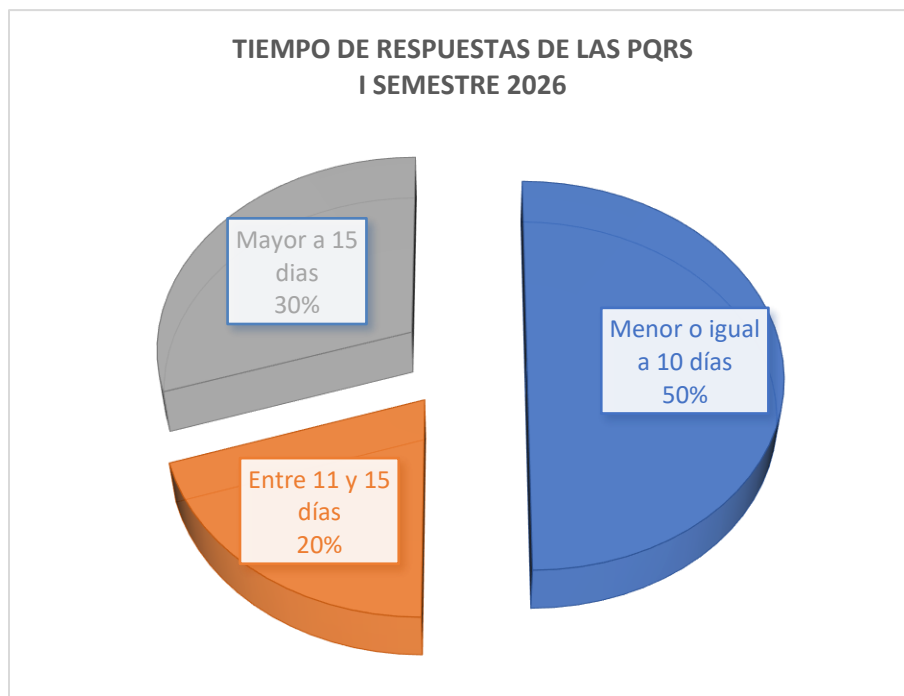


Gráfico 2. Porcentualidad tiempo de respuesta PQRSD I SEMESTRE 2026

Se evidenció que veinte (20) solicitudes fueron atendidas en un término igual o inferior a diez (10) días, ocho (8) dentro del rango comprendido entre once (11) y quince (15) días y doce (12) fueron respondidas en un término superior a quince (15) días.

Frente a estas últimas, la Oficina de Control Interno recomienda verificar si dichas respuestas obedecieron a las causales excepcionales previstas en la Ley 1755 de 2015, tales como ampliación de términos, traslados por competencia o requerimientos de información adicional. En caso contrario, la situación podría representar un riesgo de incumplimiento de los términos legales para responder las peticiones ciudadanas, afectando la oportunidad del servicio y generando posibles responsabilidades disciplinarias.

10. CANTIDAD Y MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS

Luego de revisada la matriz de Excel presentada por secretaria general, los trámites que ingresaron durante el periodo de tiempo analizado, se presenta un resumen de la cantidad y temas con mayor frecuencia:

Nº DE PETICIONES	ASUNTOS
15	Información relacionada con los contratos de obras sobre etapas precontractual, contractual y pos contractual, relación de contratos suscritos con la Empresa. Seguimientos y/o avances de las obras, recibo de obras ejecutadas, inversiones que esta entidad en calidad de Gestora del (PDA).
1	Solicitud correspondiente con las obligaciones como empleador contenidos en la normatividad laboral concordante y referidas al pago de acreencias laborales referidas
3	Solicitud de información y acción sobre el suministro público de agua y su continuidad, estado actual de la planta de tratamiento y puesta en marcha del acueducto
1	solicitud sobre las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la providencia judicial.
1	Solicitud de reforzar seguimiento y reforzar la inclusión en los barrios
7	Solicitud traslado por competencia
1	Solicitud que se investigue funcionaria
2	Solicitudes acompañamiento técnico, mesa de trabajo o visita técnica.
1	Solicita el peticionario se establezca un procedimiento para el reconocimiento y reembolso de los gastos operativos en los que incurre el comité para ejercer la vigilancia del proyecto; nos comprometemos a presentar relación de gastos con sus respectivos soportes
8	Otras solicitudes: Notificaciones actos administrativos, intervención y control preventivo en contrato de obra. Optimización de acueducto y alcantarillado

Tabla 1. Relación requerimientos con asuntos PQRSD I SEMESTRE 2026.

Se observa que el mayor número de solicitudes está relacionado con información sobre contratación y ejecución de proyectos de infraestructura, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de transparencia activa mediante la publicación oportuna de información contractual y de seguimiento a los proyectos ejecutados por la Empresa, con el propósito de disminuir la recurrencia de solicitudes de información.

11. CANTIDAD DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

- SECRETARIA GENERAL: 06
Sin embargo, todas las solicitudes son conocidas y direccionadas por la secretaria general para su estudio y proyección de respuesta, apoyando a las diferentes áreas de la entidad dependiendo del tema o naturaleza del objeto de la “PQRSD”.
- DIRECCION TECNICA: **34** peticiones

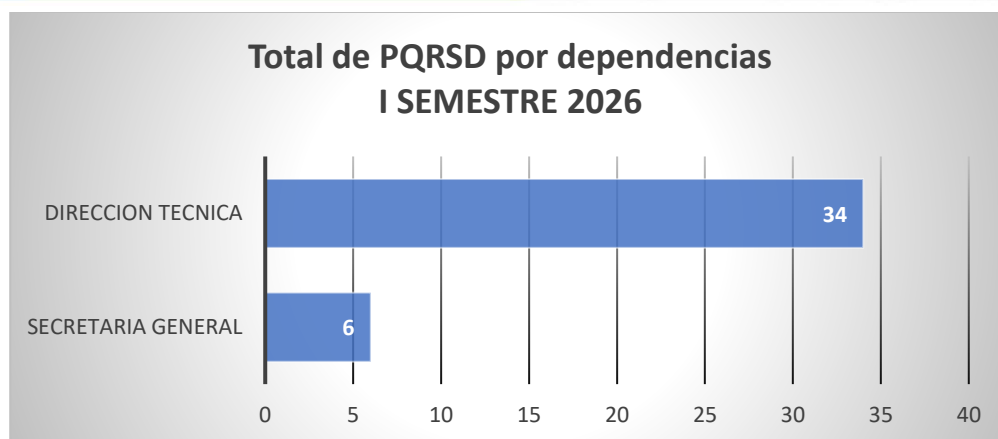


Gráfico 3. Total de PQRSD por dependencias I SEMESTRE 2026

La Dirección Técnica concentró el 85% de las solicitudes atendidas durante el período evaluado, situación que evidencia una alta participación de esta dependencia en la atención de los requerimientos ciudadanos.

En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta, con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento de los términos legales.

12. ANALISIS DE RIESGO

Tipo de riesgo: Riesgo de cumplimiento.

Durante el seguimiento realizado se identificó como riesgo principal el posible incumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRSD establecidas en la Ley 1755 de 2015, situación que podría generar afectación en la prestación del servicio al ciudadano, observaciones por parte de los organismos de control y eventuales responsabilidades disciplinarias.

Si bien la información suministrada evidencia que la totalidad de las solicitudes fueron atendidas, se identificó que doce (12) respuestas fueron emitidas en un término superior a quince (15) días, razón por la cual se recomienda verificar documentalmente si dichas actuaciones estuvieron amparadas por las excepciones previstas en la normatividad vigente.

En términos generales, se observa la existencia de controles relacionados con la radicación, asignación y seguimiento de las PQRSD; sin embargo, resulta conveniente fortalecer los mecanismos preventivos que permitan generar alertas tempranas sobre el vencimiento de los términos legales y efectuar un seguimiento periódico a los indicadores de oportunidad en las respuestas.

13. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron cuarenta (40) PQRSD.

El 67 % correspondió a peticiones de interés particular.

La Dirección Técnica atendió el mayor volumen de solicitudes.

Se identificaron doce respuestas emitidas en un término superior a quince días, aspecto que requiere revisión para verificar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

No se evidenciaron denuncias por presuntos actos de corrupción durante el período evaluado.

En términos generales, la gestión de las PQRSD constituye una herramienta para fortalecer la transparencia, el servicio al ciudadano y el Sistema de Control Interno, siendo necesario continuar implementando acciones de mejora orientadas al seguimiento de los tiempos de respuesta y al fortalecimiento de los controles preventivos.

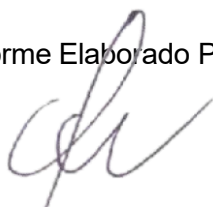
14. RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la medición de desempeño -Furag, se

recomienda tener en cuenta el cumplimiento los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, así como lo señalado en la Guía de Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública del 2020 y el CONPES 3785 de 2013.

- Establecer el proceso y procedimientos de Atención al Ciudadano, lo cual busca brindar atención, orientación general, información específica e iniciar el trámite en la recepción, a los Ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los servicios que ofrece la empresa Aguas del Cesar S.A.E.S.P de manera oportuna.
- Revisar la página de la entidad y actualizar el menú de atención a la ciudadanía, atendiendo los requerimientos exigibles como sujeto obligado; esto en virtud del Anexo 2 estándares de publicación y divulgación de la ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015.
- Actualizar el procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, tramite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.
- Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.
- Implementar mecanismos de alertas tempranas para el control de los términos legales de respuesta.
- Realizar seguimiento mensual a los indicadores de oportunidad de atención de las PQRSD.
- Analizar las causas que originaron las respuestas emitidas en un término superior a quince días e implementar acciones de mejora cuando corresponda.
- Fortalecer la estrategia de transparencia activa mediante la publicación permanente de información relacionada con la ejecución de proyectos y contratación institucional.
- Actualizar el procedimiento institucional de gestión de PQRSD conforme a la Ley 1755 de 2015 y a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Informe Elaborado Por:



JOSE CARLOS PEREZ YANCY
Jefe Control Interno Aguas del Cesar S.A E.S.P