

**INFORME DE PQRSD III
TRIMESTRE 2025
JULIO – SEPTIEMBRE DE 2025**

**AREA: Control Interno y de Gestión
JULIO CESAR ROMERO CASTRO
Jefe de Control Interno**



1. Introducción.

2. Glosario

3. Condiciones Generales

4. Canales de Atención

5. Informe

6. Actividades de seguimiento

7. Recomendaciones y conclusiones

1 INTRODUCCIÓN



El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Empresa de Servicios Públicos de Santander durante el periodo comprendido entre el **1º de JULIO y el 30 de SEPTIEMBRE de 2025**.

El propósito de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas y en el evento de ser necesario formular recomendaciones, a la alta dirección y a los líderes de los procesos con el fin de promover la mejora continua de la gestión institucional.

En este sentido la Oficina de Control Interno da cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 «Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el **TERCER TRIMESTRE del año 2025**, se recibieron **155** PQRs.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales le fueron asignadas las mismas.

2. GLOSARIO



De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la ESANT S.A.E.S.P, se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- **1 Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. GLOSARIO

- **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Peticiones:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Sugerencia:** idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la ESANT, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

3. CONDICIONES GENERALES – TIEMPOS DE RESPUESTA

En cumplimiento del procedimiento PR-RGV-PQR-001 versión 01 en el numeral 6.14 “ La respuesta a PQRSD debe darse dentro de los términos establecidos por la ley. Para ello se identifican los siguientes tiempos de respuesta (en días hábiles), contados a partir del momento en el que se reciben a través de los diferentes canales de atención”;

Tipología	Tiempos de respuesta (Días hábiles)
Petición de interés general o particular	15
Petición de información	10
Petición de consulta	30
Queja o reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Recurso de reposición	15
Radizadas por miembros del congreso o asamblea departamental	5

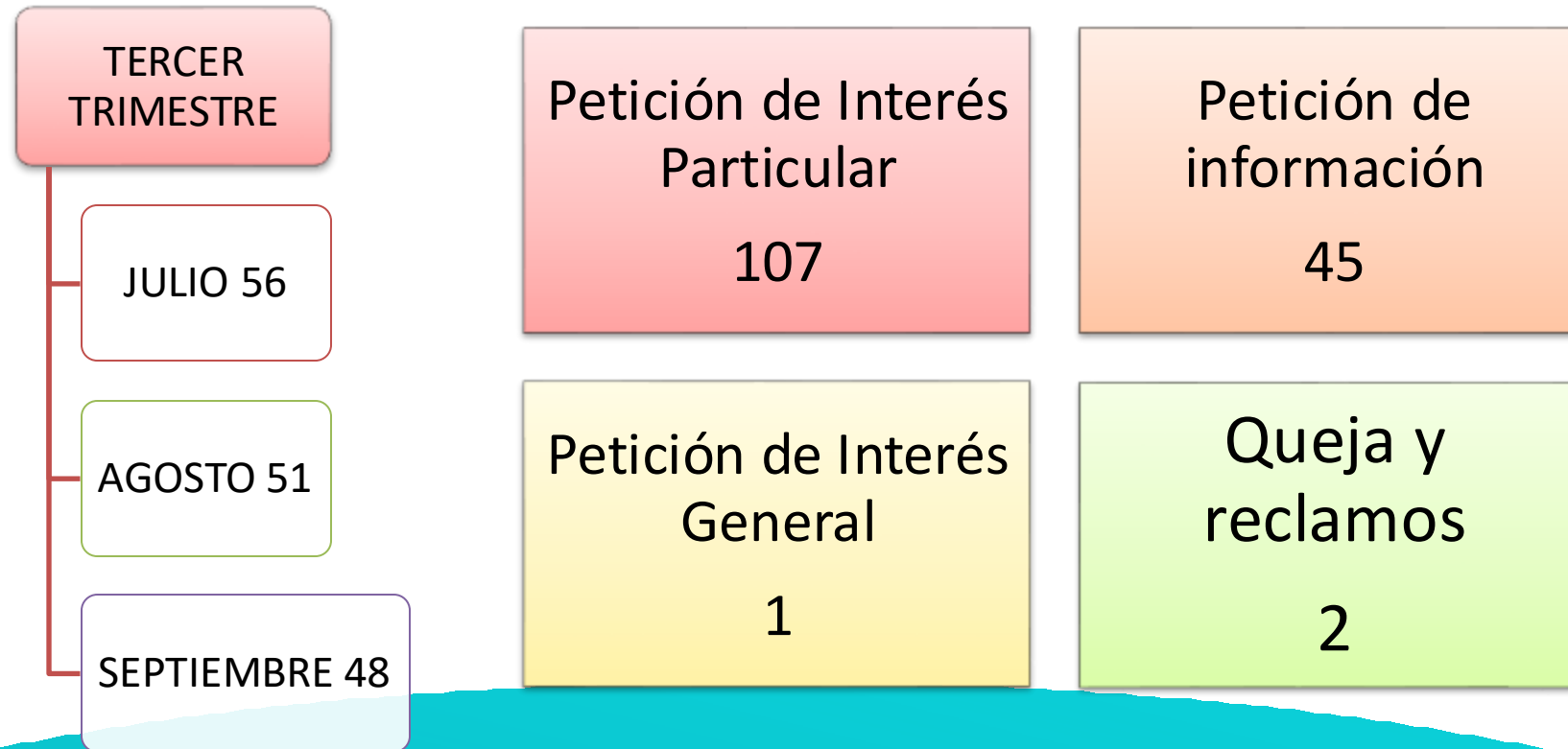
Tabla 1. Tiempos de respuesta oportuna a PQRSD

4. CANALES DE ATENCIÓN

Canal	Mecanismo	Ubicación	Municipio	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal y a través de correspondencia	Calle 36 No. 31-39 oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha	Bucaramanga	lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00pm
		Carrera 5A No. 1-41	Los Santos	lunes a viernes 7:30am a 12:30am y de 2:00pm a 5:00p.
		Calle 3 No. 3-58 Centro Casa de Cultura	Enciso	lunes a viernes 7:00am a 12:m y de 2:00pm a 5:00pm
Atención telefónica	Líneas telefónicas ESANT	PBX (7) 700420	Bucaramanga	lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00pm
		310-8542030	Los Santos	lunes a viernes 7:30am a 12:30am y de 2:00pm a 5:00p.
		310-8586535	Enciso	lunes a viernes 7:00am a 12:m y de 2:00pm a 5:00pm
Virtual	Formato página WEB	www.esant.com.co/derechos-de-peticion/		El portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles.

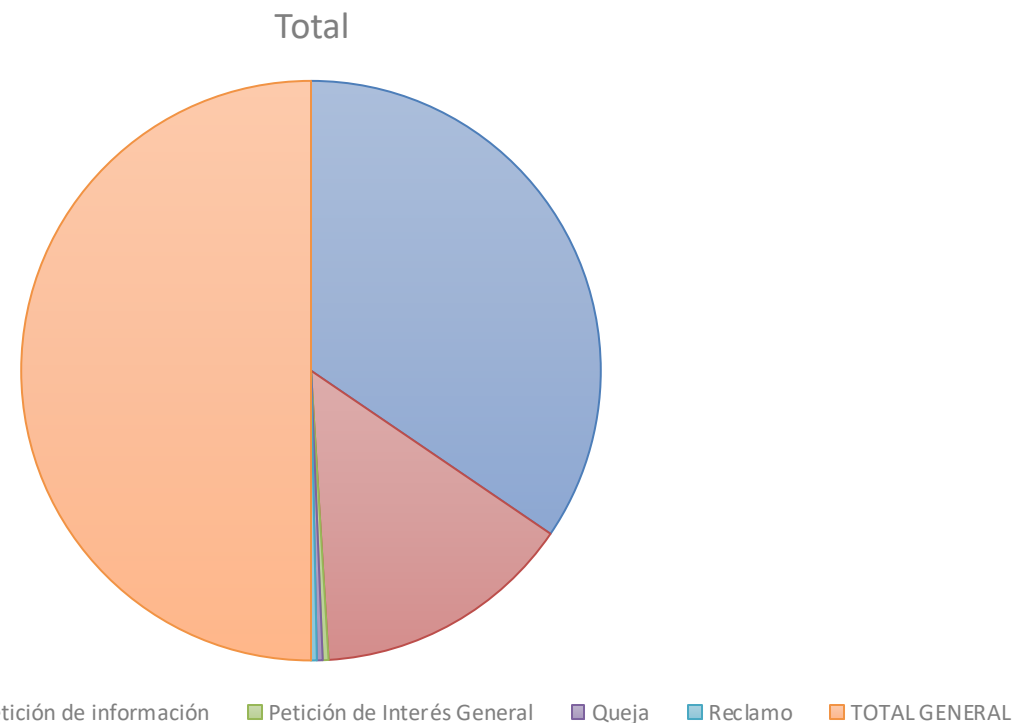
5. INFORME

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el Tercer Trimestre del año 2025, se recibieron **155** PQRS.



PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Tipo solicitud	Total	Correo electrónico	Oficio	Circular	Pqrs Web
Petición de Interés Particular	107	85	18	0	4
Petición de información	45	43	2		
Petición de Interés General	1	1	0	0	0
Queja	1	1	0	0	0
Reclamo	1	1	0	0	0
TOTAL GENERAL	155	131	20	0	4



SEGUIMIENTO A LAS PQRS D RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE

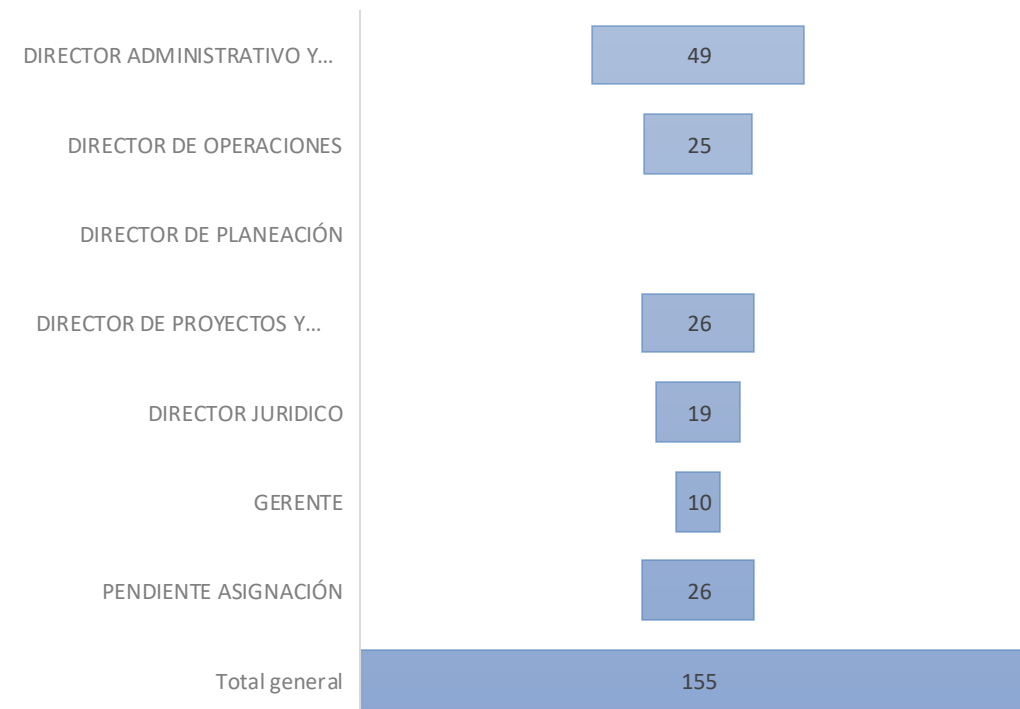


Durante el Tercer trimestre del año 2025, la entidad recibió a través de ventanilla única un total de 155 solicitudes clasificadas como peticiones, quejas y reclamos (PQR), de las cuales:

- 155 debieron responderse entre Julio y Septiembre de 2025.
- El 71,6% (111 PQR) se respondieron dentro de los términos establecidos para su trámite.
- El 16,7% (26 PQR) están pendiente de respuesta.
- El 11,6% (18 PQR) se respondieron extemporáneamente.

PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS

AREA QUE TRAMITA	TOTAL
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	49
DIRECTOR DE OPERACIONES	25
DIRECTOR DE PLANEACIÓN	0
DIRECTOR DE PROYECTOS Y MEDIO AMBIENTE	26
DIRECTOR JURIDICO	19
GERENTE	10
PENDIENTE ASIGNACIÓN	26
Total general	155



6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P., a través del profesional jurídico encargado de dar gestión a las solicitudes de la comunidad y grupos de interés realiza constante seguimiento a la oportunidad en la respuesta de las PQRSD radicadas, una vez recibidas y como lo indica el procedimiento todas son gestionadas a través del Sistema de Gestión Documental SIGED aplicativo al que quienes dan respuesta desde las diferentes dependencias tienen acceso con usuario y contraseña.

7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Se recomienda aplicar el mecanismo de prórroga únicamente cuando resulte estrictamente necesario, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, con el fin de garantizar una respuesta adecuada al solicitante sin vulnerar su derecho fundamental de acceso a la información.

Asimismo, es fundamental fomentar una cultura de gestión eficiente de las PQRS, implementando acciones de seguimiento que optimicen los tiempos de respuesta y reduzcan posibles demoras. Estas medidas contribuyen a prevenir reclamaciones legales y a fortalecer la imagen institucional.

En términos generales, la entidad debe robustecer sus procesos de gestión, asegurando la atención y cierre oportuno de las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.