

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES - PQRSF**

PRIMER SEMESTRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES- PQRSF

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones - PQRSF es la consolidación de las peticiones y/o felicitaciones recibidas a través de la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP, con el fin de formular recomendaciones a la Alta Gerencia y a la líder del proceso propendiendo por el mejoramiento continuo de la Entidad.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad y cumplimiento respecto a la atención eficaz y oportuna para atender las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que allegan los usuarios a la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. de acuerdo con la normatividad vigente.

3. ALCANCE

El informe de seguimiento corresponde al periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2025.

4. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró con la información suministrada por la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la dirección de la entidad:

- ✓ **Primera parte:** teniendo en cuenta que las ESP son vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos se detallará las reclamaciones y peticiones presentadas por los usuarios en la entidad. A su vez estas se clasifican de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y se reportan a la plataforma del Sistema Único de Información - SUI.
- ✓ **Segunda parte:** PQRS radicados por los usuarios a través de la oficina de ventanilla única de correspondencia.

5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*
- ✓ Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) *“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”.*

- ✓ 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”.
- ✓ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función”

6. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

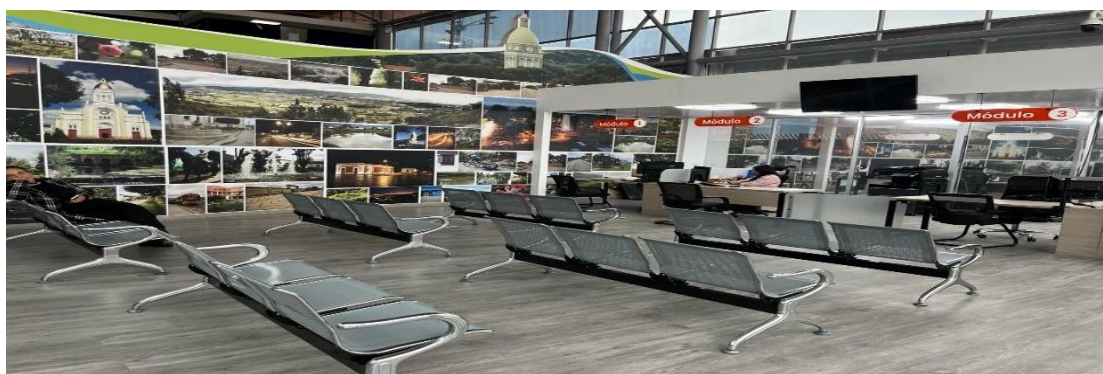
La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá a través de la oficina de atención al usuario y ventanilla única de correspondencia cuenta con diferentes medios para la recepción de los PQRS, tales como: verbales, escritos, telefónicos y virtuales a través de la página web y correo electrónico.

- Página web: <https://www.epccajica.gov.co/>



- Correo electrónico: atencion.usuario@epccajica.gov.co
 - ventanillaunica@epccajica.gov.co
- Línea telefónica fija y móvil de atención al usuario: 3105656959-8796531
- Líneas de emergencia: Acueducto: Cel. 3114815558 - Aseo: Cel. 3114809319 - Alcantarillado: Cel. 3107981343.
- Atención: Modalidad presencial en las instalaciones de la empresa.

ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



7. SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. presta los servicios de:

Acueducto

Alcantarillado

Aseo

8. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de atención al usuario recibe todos los PQRS que corresponden a los tres servicios misionales de la entidad (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).

8.1. TOTAL, PQRS.

A continuación, se detalla el total de las reclamaciones y peticiones radicadas en el área de atención al usuario.

Tipología	PERIODO						
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Reclamaciones	419		249		327		2084
Peticiones	246		385		458		

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

8.2. RECLAMACIÓN POR ÁREA

A continuación, se detalla las causales de reclamaciones radicadas por los usuarios y las cuales son reportadas a la plataforma del Sistema Único de Información – SUI que es administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

8.2.1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIAL 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
Inconformidad con el Aforo	6	2	0	4	
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	799	533	56	207	3
Cobros inoportunos	3	3	0	0	
Cobro por servicios no prestados	24	19	4	1	
Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	0	0	
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	4	3	0	0	
Subsidios y contribuciones	2	1	0	1	
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	0	0	1	
Tarifa incorrecta	1	1	0	1	
Cobros por promedio	8	6	1	2	
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	0	0	0	0	
suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación	21	18	0	3	
Quejas Administrativas	3	2	0	1	
TOTAL	874	589	61	221	3

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

“Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.” es la causal con más reclamación por parte de los usuarios en el servicio de acueducto ya que tuvo un total de 799 reclamaciones

de las cuales 533 respuestas la entidad accedió a las peticiones de los usuarios. Sin embargo, hubo un total de 56 respuestas en que la respuesta generada fue accedió parcialmente, así como de ese total hubo 207 las cuales no se accedió y 3 a las cuales la Entidad confirmó

8.2.2. DIRECCIÓN DE ACUEDUCTO

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
Inconformidad con el consumo					
Clase de uso incorrecto					
Quejas administrativas					
Cobro Cargos REL Int mora, Refi, Cartera					
Interrupciones en la prestación del servicio	12	8	0	4	
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	13	5	0	4	4
TOTAL	25	13	0	8	4

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

La causal “Interrupciones en la prestación del servicio” tuvo un total de 12 de las cuales 8, la entidad accedió a las peticiones de los usuarios y en 4 no se accedió. Sin embargo, “Interrupciones en la prestación del servicio” de un total de 13 se accede en 5, en 4 no se accede, pero 4 se confirma.

8.2.3. DIRECCIÓN DE ALCANTARILLADO

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1	2	0	0
Cobro por servicios no prestados	3	3	0	0
Terminación del contrato	1	1	0	0
Estado de la Infraestructura	2	1	0	0
TOTAL	7	7	0	0

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

La dirección de alcantarillado tuvo un total de 7 reclamaciones de las cuales 7 respuestas se accedió a lo que pretendía el usuario.

8.2.4. DIRECCIÓN DE ASEO

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
Inconformidad con el Aforo	63	56	2	5
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	4	2	0	2
Cobros inoportunos	1	1	0	0
Cobro por servicios no prestados	3	2	0	1
Datos generales incorrectos	1	1	0	0
Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	1	1	0	0
Descuento por predio desocupado	13	13	0	0
Tarifa incorrecta	1	1	0	0
Frecuencias adicionales de barrido	2	2	0	0
TOTAL	89	79	2	8

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

La dirección de aseo tuvo un total de 89 reclamaciones de las cuales 79 respuestas la entidad accedió a lo que pretendía el usuario y 2 respuestas la entidad accedió parcialmente y 8 de la cuales no se accedió a las peticiones.

Observación: se debe verificar las reclamaciones que los usuarios radican ante la entidad por “Cobro por servicios no prestados”, ya que esta causal tiene el 71% de la reclamación y la respuesta con mayor porcentaje (**89%**) fue de acceder a las peticiones de los suscriptores.

8.3. RECLAMACIONES QUE SE LES DIO RESPUESTA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY

ÍTEM	FECHA DE RADICADO	No PQRS	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA	FECHA DE NOTIFICACIÓN AL USUARIO	DÍAS VENCIDOS	AREA RESPONSABLE
1	2024-12-30	82253	2025-01-24	27-Jan-25	- 3	Dirección comercial
2	2025-01-07	82275	2025-01-28	30-Jan-25	- 2	Dirección comercial
3	2025-02-05	82431	2025-02-27	28-Feb-25	- 1	Dirección comercial
4	2025-02-06	82437	2025-02-27	28-Feb-25	- 1	Dirección comercial
5	2025-02-04	82446	2025-02-27	28-Feb-25	- 1	Dirección comercial
6	2025-02-04	82451	2025-02-27	28-Feb-25	- 1	Dirección comercial
7	2025-02-04	82455	2025-02-25	28-Feb-25	- 3	Dirección comercial
8	2025-02-05	82495	2025-02-26	28-Feb-25	- 2	Dirección comercial
9	2025-02-06	82757	2025-02-28	04-Mar-25	- 4	Dirección comercial
10	2025-02-06	82786	2025-02-26	03-Mar-25	- 5	Dirección comercial
11	2025-02-10	82814	2025-03-03	04-Mar-25	- 1	Dirección comercial
12	2025-02-10	82832	2025-03-03	13-Mar-25	- 10	Dirección comercial
13	2025-02-18	82877	2025-03-11	14-Mar-25	- 3	Dirección comercial
14	2025-02-12	82904	2025-03-05	11-Mar-25	- 6	Dirección comercial
15	2025-02-28	82916	2025-03-21	07-Apr-25	- 17	Dirección comercial
16	2025-01-19	82307	2025-02-10	11-Feb-25	- 1	Dirección de alcantarillado
17	2025-04-02	83114	2025-04-25	28-Apr-25	- 3	Dirección comercial
18	2025-04-11	83307	2025-05-07	08-May-25	- 1	Dirección comercial
19	2025-04-14	83323	2025-05-08	09-May-25	- 1	Dirección comercial
20	2025-04-14	83329	2025-05-08	09-May-25	- 1	Dirección comercial
21	2025-04-11	83343	2025-05-07	08-May-25	- 1	Dirección comercial
22	2025-04-21	83436	2025-05-13	15-May-25	- 2	Dirección comercial
23	2025-04-22	83452	2025-05-14	15-May-25	- 1	Dirección comercial
24	2025-05-07	83554	2025-05-28	10-Jun-25	- 13	Dirección de acueducto
25	2025-05-12	83573	2025-06-03	10-Jun-25	- 7	Dirección de acueducto
26	2025-05-13	83591	2025-06-04	09-Jun-25	- 5	Dirección comercial

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

Observación: En el primer semestre de 2025, se presentó un total de **26** reclamaciones que se les dio respuesta fuera de los términos de ley de las cuales 23 reclamaciones corresponden a la dirección comercial, 2 reclamaciones en el área de acueducto y 1 de la dirección de acueducto.

8.4. PETICIONES

A continuación, se presenta el total de las peticiones radicadas por parte de los usuarios en el primer semestre de la vigencia 2025.

ÍTEM	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
1	Cambio de medidor	303
2	Reconexión	28
3	Geofonía	53
4	Suspension temporal	58
5	Cambio de registro	11
6	Revision de medidor	173
7	Traslado de medidor	13
8	Retiro de medidor	18
9	Limpieza red de alcantarrillado	32
10	Posible fuga	27
11	Solicitud de información	94
12	Verificar presión	39
13	Reconexión por no pago	193
14	Solicitud servicio de aseo	4
15	Revision radio modulo	0
16	Cambio radio modulo	1
17	Cambio de suscriptor	30
18	Suspension definitiva	9
19	Verificar y uso y estrato de predio	1
20	Certificado de servicios	1
21	Certificado de paz y salvo	1
	TOTAL	1089

DETALLE DE LAS PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY			
TIPO DE PETICIÓN	ENERO-FEBRERO	MARZO-ABRIL	MAYO-JUNIO
Cambio de medidor	22	1	31
Geofonía	3	0	0
Cambio de registro	1	0	0
Revisión de medidor	1	1	0
Posible fuga	1	0	2
Solicitud de información	1	1	3
Verificar presión	1	0	0
Reconexión por no pago	1	0	0
Cambio radio modulo	1	0	0
TOTAL	32	6	38

Fuente: Oficina de atención al usuario.

Observación: de acuerdo a la información reportada se evidencia un total de **76** peticiones que se dieron se atendieron fuera de los términos de Ley de las cuales 65 peticiones corresponden al área de acueducto, 35 al área comercial y 2 del área de alcantarillado.

8.5. RECURSOS DE REPOSICIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2025.

Ítem	Radicado Recurso	Fecha de Entrada	Fecha de Vencimiento	Fecha de respuesta	Observaciones
1	82246	2025-01-02	2025-01-24	Oficio EPC-106-2025 del 20 de enero	N/A
2	82248	2025-01-02	2025-01-24	Oficio EPC-167-2025 del 24 de enero	N/A
3	82250	2025-01-02	2025-01-24	Oficio EPC-150-2025 del 23 de enero	N/A
4	82251	2025-01-02	2025-01-24	Oficio EPC-104-2025 del 20 de enero	N/A
5	82253	2024-01-03	2025-01-28	Oficio EPC-177-2025 del 27 de enero	N/A
6	82257	2025-01-03	2025-01-28	Oficio EPC-151-2025 del 23 de enero	N/A
7	82268	2025-01-08	2025-01-29	Oficio EPC-175-2025 del 27 de enero -Oficio EPC-2913-2025 del 03de julio	N/A
8	82277	2025-01-10	2025-01-31	Oficio EPC-171-2025 del 27 de enero	N/A
9	82278	2025-01-10	2025-01-31	Oficio EPC-172-2025 del 27 de enero	N/A
10	57	2025-01-21	2025-02-11	Oficio EPC-0330-2025 del 07 de febrero	N/A
11	130	2025-02-04	2025-02-25	Oficio EPC-0637-2025 del 24 de febrero	N/A
12	166	2025-02-11	2025-03-04	Oficio EPC-0907-2025 del 4 de marzo	N/A
13	198	2025-02-18	2025-03-11	Oficio EPC-1095-2025 del 11 de marzo	N/A
14	82442	2025-02-04	2025-02-25	Oficio EPC-0638-2025 del 24 de febrero	N/A
15	82729	2025-02-14	2025-03-07	Oficio EPC-1043-2025 del 07 de marzo	N/A
16	82918	2025-02-28	2025-03-21	Oficio EPC-1316-2025 del 21 de marzo	N/A
17	82975	2025-03-03	2025-03-25	Oficio EPC-1425-2025 del 28 de marzo	Vencido
18	362	2025-03-07	2025-03-31	Oficio EPC-1424-2025 del 28 de marzo	N/A
19	82989	2025-03-10	2025-04-01	Oficio EPC-1458-2025 del 01 de abril	N/A
20	337	2025-03-10	2025-04-01	Oficio EPC-1380-2025 del 26 de marzo	N/A
21	82991	2025-03-11	2025-04-02	Oficio EPC-1466-2025 del 01 de abril	N/A
22	83035	2025-03-11	2025-04-02	Oficio EPC-1469-2025 del 01 de abril	N/A
23	83007	2025-03-12	2025-04-03	Oficio EPC-1467-2025 del 01 de abril-Oficio EPC-1749-2025 del 23 de abril	N/A
24	83020	2025-03-12	2025-04-03	Oficio EPC-1468-2025 del 01 de abril	N/A
25	83040	2025-03-18	2025-04-09	Oficio EPC-1525-2025 del 04 de abril	N/A
26	83047	2025-03-19	2025-04-10	Oficio EPC-1470-2025 del 01 de abril	N/A
27	83052	2025-03-20	2025-04-11	Oficio EPC-1901-2025 del 09 de abril	N/A
28	82980/1008	2025-03-10	2025-04-01	Oficio EPC-1459-2025 del 01 de abril- Oficio EPC-1527-2025 del 07de abril- 2025	N/A
29	83111	2025-04-01	2025-04-24	Oficio EPC-1750-2025 del 23 de abril	N/A
30	83434	2025-04-08	2025-05-02	Oficio EPC-2044-2025 del 02 de mayo	N/A
31	553	2025-04-28	2025-05-20	Oficio EPC-2079-2025 del 07 de mayo	N/A
32	83515	2025-04-29	2025-05-21	Oficio EPC-2350-2025 del 21 de mayo	N/A
33	83530	2025-05-02	2025-05-23	Oficio EPC-2350-2025 del 21 de mayo	N/A
34	83544-solo reposición	2025-05-06	2025-05-27	Oficio EPC-2349-2025 del 21 de mayo	N/A
35	83570	2025-05-08	2025-05-29	Auto 09-Oficio EPC-2434-2025 del 27 de mayo	N/A
36	83579	2025-05-07	2025-05-28	Oficio EPC-2433-2025 del 27 de mayo	N/A
37	83598	2025-05-15	2025-06-06	Oficio EPC-2582-2025 del 06 de junio	N/A

38	83608	2025-05-16	2025-06-09	Oficio EPC-2432-2025 del 27 de mayo	N/A
39	83663	2025-05-23	2025-06-16	Oficio EPC-2584-2025 del 06 de junio	N/A
40	83761	2025-05-29	2025-06-20	Oficio EPC-2862-2025 del 20 de junio	N/A
41	788	2025-05-30	2025-06-24	Oficio EPC-2799-2025 del 13 de junio	N/A
42	2025000112	2025-06-05	2025-06-27	Oficio EPC-2025000112-2025 del 17 de junio	N/A
43	2025000135	2025-06-06	2025-07-01	Oficio EPC-2025000135-2025 del 20 de junio	N/A
44	2025000229	2025-06-05	2025-06-27	Oficio EPC-2025000229-2025 del 27 de junio	N/A
45	2025000256	2025-06-11	2025-07-04	Oficio EPC-2025000256-2025 del 04 de julio	N/A
46	2025000440	2025-06-17	2025-07-09	Oficio EPC-2025000256-2025 del 04 de julio	N/A
47	2025000472	2025-06-18	2025-07-10	Oficio EPC-2025000472-2025 del 03 de julio Alcance oficio EPC-2926-2025 del 07-julio-2025	N/A
48	2025000484	2025-06-18	2025-07-10	Oficio EPC-2025000484-2025 del 03 de julio	N/A
49	2025000489	2025-06-20	2025-07-15	Oficio EPC-2025000489-2025 del 07 de julio	N/A
50	2025000493	2025-06-20	2025-07-15	Oficio EPC-2025000493-2025 del 14 de julio	N/A
51	2025000525	2025-06-20	2025-07-15	Oficio EPC-2025000525-2025 del 15 de julio	N/A
52	2025000590	2025-06-26	2025-07-18	Oficio EPC-2025000590-2025 del 18 de julio	N/A
53	2025000622	2025-06-27	2025-07-21	Oficio EPC-2025000622-2025 del 16 de julio	N/A
54	2025000644	2025-06-26	2025-07-18	Oficio EPC-2025000644-2025 del 15 de julio	N/A
55	2025000647	2025-06-26	2025-07-18	Oficio EPC-2025000647-2025 del 15 de julio	N/A

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

Observación: En el primer semestre de 2025, se presentó un total de 55 recursos de reposición de los cuales el radicado 82975 se contestó fuera de los términos de ley.

8.6. INDICADOR PQRS

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCIÓN AL USUARIO									
PQR'S atendidos en términos de ley.	90-95%	95%	Bimensual	95%		91%		95%	

Fuente: Oficina de atención al usuario.

- Del indicador “PQR’S atendidos en términos de ley” se observa el cumplimiento del indicador en el primer semestre de 2025.

9. OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA.

A continuación, se detalla los PQRS que radicaron los usuarios a través de la oficina de ventanilla única.

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Comunicaciones	3	3	2	3	8	4	23	2%
Denuncia	0	0	0	0	1	0	1	0%
Petición	18	54	23	16	22	14	147	16%
Queja	7	5	12	9	4	2	39	4%
Solicitudes	72	80	102	95	162	108	619	67%
Reclamo	1	21	0	2	1	0	25	3%

Solicitudes de información	7	7	5	15	19	9	62	7%
Tutelas	0	3	1	1	1	0	6	1%
Recursos de reposición	1	3	2	1	1	0	8	1%
TOTAL	109	176	147	142	219	137	930	100%

Fuente: Técnico de ventanilla única.

9.1. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE RESPUESTAS.

A continuación, se detalla los PQRS a los cuales se les dio respuesta fuera de los términos de la Ley 1755 de 2015.

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
PQRS Vencidos	7	13	9	7	10	16	62

Fuente: Oficina de Ventanilla Única

Observación: Se observa el incumplimiento en los términos de respuesta de 62 PQRS en el primer semestre de 2025, de las cuales se dieron así:

ÁREA	TOTAL, PQRS VENCIDO
Dirección de acueducto	2
Dirección de alcantarillado	11
Dirección de aseo	6
Dirección de comercial	28
Dirección de financiera	1
Dirección de administrativa	3
Asesor jurídico externo	1
Oficina de control interno	1
Jefe jurídico y control interno disciplinario	1
Unificados	8
TOTAL	62

9.2. INDICADOR.

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
VENTANILA ÚNICA									
Gestión de correspondencia comunicaciones recibidas.	90-95%	100%	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión de correspondencia comunicaciones producidas.	90-95%	100%	Mensual	99%	93%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Oficina ventanilla única.

Observación: Es importante verificar el objetivo de los indicadores implementados en el proceso de ventanilla única ya que, la medición de Gestión de correspondencia está dada a las actividades diarias de la oficina y su resultado no genera un valor agregado para la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

La oficina de control interno en su rol de enfoque hacia la prevención y liderazgo estratégico realiza las siguientes recomendaciones, teniendo en cuenta las observaciones presentadas en acápite anteriores.

1. Dar respuesta a todos los PQRS de los usuarios en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 de 2015, ya que se pueden presentar silencios administrativos positivos y acarrear procesos disciplinarios al representante legal.

Lo anterior, en razón a que, en el primer semestre de 2025, se evidenció un total de 102 peticiones y reclamaciones que se les dio respuesta fuera de los términos de ley. Lo cual equivale al **5%** del total de las reclamaciones y peticiones que se atendieron fuera de los términos de ley.

2. Verificar el objetivo de los indicadores implementado en el área de ventanilla única ya que la medición está dada a la gestión diaria de la oficina y su resultado no genera un valor agregado para la toma de decisiones.
3. Es importante documentar el procedimiento para los recursos de reposición ya que estas actividades no cuentan con un responsable en el SGC de la entidad, así como establecer un punto de control para la base de datos, ya que se observe diferencia en la información entregada por el área de atención al usuario y técnico administrativo.
4. Se solicita que a partir de la fecha se tenga el control de las PQRS que se remiten por competencia otras entidades. Lo anterior, en razón a que en el seguimiento que realiza la Procuraduría a través del índice de transparencia solicitan el total de las PQRS que se enviaron por competencia.

Atentamente,

Original firmado

MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS

Jefe oficina asesora de control interno

Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.

Elaboro: Miguel A. Conejo/Contratista OCI