



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

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

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

SEGUNDO SEMESTRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

📍 Calle 3 Sur No. 1 - 35 Cajicá, Cundinamarca | 📞 310 565 6959

🌐 epccajica.gov.co | 📷 📺 📺 📺 📺 @epccajica



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

Consolidado general de solicitudes

Primer semestre de 2025 (comparativo)

- Total, PQRSDF radicadas: 2.084
- Fuera de término legal: 104
- Dentro de término: 1.980
- Cumplimiento: 95,0 %

Segundo semestre de 2025

- Reclamos, quejas y recursos: 771

[Handwritten signature]

- Peticiones generales: 1.766
- Total, solicitudes gestionadas: 2.537

Respuestas fuera de término:

- F Relacionadas con reclamos: 2
- Peticiones generales: 6
- Total, fuera de término: 8
- Cumplimiento: 99,7 %

4. Gestión por direcciones

Dirección Comercial y Acueducto / PQRSDF Servicio de Acueducto

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA					
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4	MODIFICA 5	RECHAZA 7
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	512	178	6	297	27	1	3
103	COBROS INOPORTUNOS	1	1	0	0	0	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	25	17	0	7	1	0	0
107	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	1	1	0	0	0	0	0
108	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE FACTURA	1	0	0	1	0	0	0
112	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	3	2	0	1	0	0	0
113	ROS DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	4	4	0	0	0	0	0
115	INCUMPLIMIENTO O NEGACIÓN DEL ACUERDO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	1	1	0	0	0	0	0
117	ESTRATO INCORRECTO	3	1	0	2	0	0	0
120	COBROS POR PROMEDIO	53	31	0	20	1	1	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	28	15	0	13	0	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS	21	13	1	6	0	0	1
315	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	2	1	0	0	1	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	7	6	0	1	0	0	0
TOTAL		662	271	7	348	30	2	4

Total, PQRSD atendidas: 662

Resultados de la gestión:

- 271 resueltas a favor del usuario.
- 7 accede parcialmente
- 348 no resueltas a favor del usuario.
- 30 confirmadas.
- 2 modificadas
- 4 rechazadas

Se informa que, de las 662 PQRSDF gestionadas, dos (2) fueron respondidas fuera de los términos establecidos por la ley. A continuación, se relacionan las PQRSDF correspondientes:

PQRS VENCIDOS					
Fecha de radicado	N° PQRS	Fecha límite de respuesta	Fecha de notificación al usuario	Días vencidos	AREA A CARGO
18-jul-25	2025000969	11/08/2025	12/08/2025	- 1	COMERCIAL
29-jul-25	2025001135	21/08/2025	22/08/2025	- 1	COMERCIAL

Distribución interna:

- Dirección Comercial resolvió: 635

- Dirección de Acueducto resolvió: 27

Tipos de presentación de las PQRSDF

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	109
VERBALES	359
TELEFONO	21
CORREO ELECTRONICO	165
PAGINA WED	8
TOTAL	662

Dirección de Alcantarillado

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	18	13	0	5
102	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUM	1	1	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	0	0	0	0
316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0
401	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	0	0	0	0
	TOTAL RECLAMACIÓN	19	14	0	5

Total, PQRSDF: 19

- A favor del usuario: 14
- A favor de la empresa: 5
- Cumplimiento de términos: 100 %

Tipos de presentación de las PQRSDF

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	3
VERBALES	11
TELEFONO	0
CORREO ELECTRONICO	5
TOTAL	19

Dirección de Aseo

N°	DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
			ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
101	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	58	26	0	32	0
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	0	0	0	0	0
105	COBRO POR SERVICIO NO PRESTADO	2	2	0	0	0
111	COBRO CARGOS REL Int MORA, Refi, Cartera	0	0	0	0	0
114	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	19	15	0	4	0
118	CLASE DE USO INCORRECTO	0	0	0	0	0
119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0	0	0
304	VARIACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERV.	0	0	0	0	0
303	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERV	1	1	0	0	0
311	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	0	0	0	0	0
	TOTAL	80	44	0	36	0

Total, PQRSDF: 80

- A favor del usuario: 44
- No favorables: 36
- Cumplimiento de términos: 100

Tipos de presentación de las PQRSDF.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	14
VERBALES	42
TELEFONO	1
CORREO ELECTRONICO	20
PAGINA WEB	3
TOTAL	80

5. Gestión de peticiones no reclamatorias

En el informe correspondiente al segundo semestre del año 2025, se recibieron un total de 1766 peticiones no relacionadas con reclamaciones, las cuales se clasifican según su tipo de presentación de la siguiente manera:

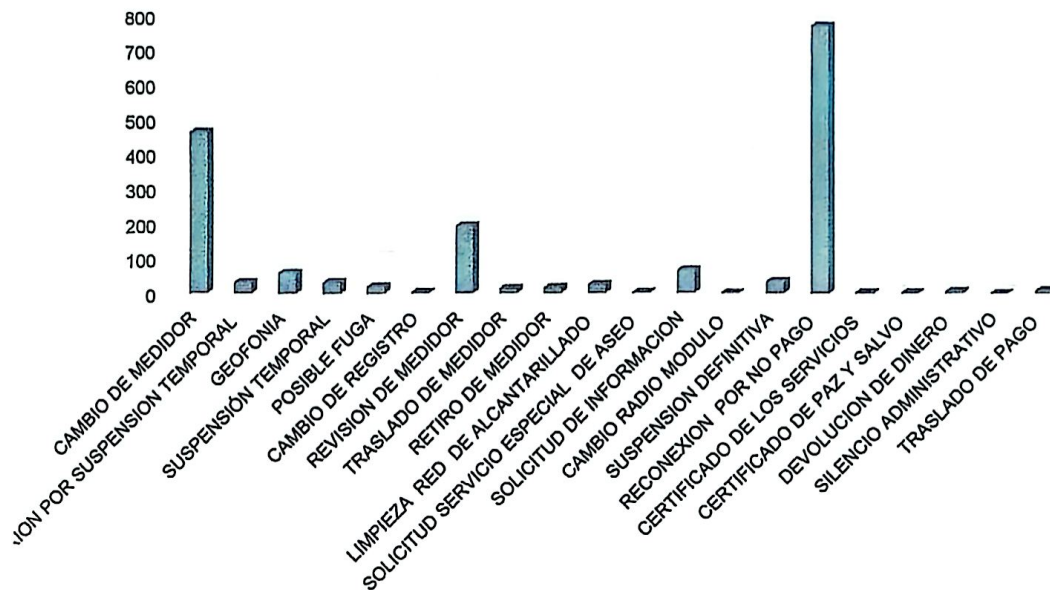
ÍTEM	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	atendido en los términos de 15 días		%
			SI	NO	
1	CAMBIO DE MEDIDOR	483	458	5	26%
2	RECONEXIÓN POR SUSPENSION TEMPORAL	32	32	0	2%
3	GEOFONIA	60	60	0	3%
4	SUSPENSIÓN TEMPORAL	33	33	0	2%
5	POSIBLE FUGA	21	21	0	1%
6	CAMBIO DE REGISTRO	4	4	0	0%
7	REVISIÓN DE MEDIDOR	195	195	0	11%
8	TRASLADO DE MEDIDOR	14	14	0	1%
9	RETIRO DE MEDIDOR	16	16	0	1%
10	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	25	25	0	1%
12	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL DE ASEO	2	2	0	0%
13	SOLICITUD DE INFORMACION	67	67	0	4%
15	CAMBIO RADIO MODULO	1	1	0	0%
18	SUSPENSION DEFINITIVA	35	34	35	2%
21	RECONEXION POR NO PAGO	775	775	0	44%
22	CERTIFICADO DE LOS SERVICIOS	4	4	0	0%
23	CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	2	2	0	0%
25	DEVOLUCION DE DINERO	7	7	0	0%
26	SILENCIO ADMINISTRATIVO	1	1	0	0%
27	TRASLADO DE PAGO	9	9	0	1%
	TOTAL	1766	1760	40	100%

- Dirección Comercia:1.198
- Dirección Acueducto:534
- Dirección Aseo: 6
- Dirección Alcantarillado: 28

Principales motivos:

- Reconexiones por no pago
- Cambios de medidor
- Trámites comerciales
- Fuera de término: 6 casos

PETICIONES



Distribución por área:

Se recibieron un total de 1766 peticiones, siendo las de mayor volumen las relacionadas con reconexiones por no pago y cambios de medidor.

Del total de PQRSDF recibidas:

- 1198** fueron resueltas por el área Comercial.
- 534** fueron atendidas por el área de Acueducto.
- 6** correspondió al área de Aseo.
- 28** fueron gestionadas por el área de Alcantarillado.

Es importante informar que, de las 1766 peticiones 6 PQRSDF fueron resultas fuera de los términos de ley a continuaciones relacionan:

PQRS VENCIDOS					
Fecha de radicado	N° PQRS	Fecha límite de respuesta	Fecha de notificación al usuario	Días vencidos	AREA A CARGO
4-jul-25	2025000711	25/07/2025	1/08/2025	-7	ACUEDUCTO
8-jul-25	2025000808	29/07/2025	2/08/2025	-4	ACUEDUCTO
15-jul-25	2025000914	5/08/2025	13/08/2025	-8	ACUEDUCTO
15-jul-25	2025000925	5/08/2025	13/08/2025	-8	ACUEDUCTO
4-ago-25	2025001311	27/08/2025	29/08/2025	-2	ACUEDUCTO
3-dic-25	2025003502	26/12/2025	29/12/2025	-3	ACUEDUCTO

Tipos de presentación de las PQRS.

TIPO DE PRESENTACIÓN	
ESCRITAS	183
VERBALES	1185
TELEFONO	120
CORREO ELECTRONICO	268
PAGINA WED	10
TOTAL	1766

6. Análisis de cumplimiento semestral

Periodo	Total solicitudes	Fuera de término	Cumplimiento
Primer semestre 2025	2.084	104	95,00%
Segundo semestre 2025	2.537	8	99,70%

Aumento de demanda: 21,7 %

Reducción de retrasos: 92 % menos casos fuera de término

7. Análisis general

Se evidencia:

- Incremento en la confianza del usuario y uso de canales de atención
- Mejora significativa en control de tiempos
- Articulación eficiente entre áreas técnicas y comerciales

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

1. Dar respuesta a todos los PQRS presentados por los usuarios en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 de 2015, ya que se puede presentar un silencio administrativo positivo.
2. Desde la Oficina Asesora de Control Interno, se solicita a la Dirección Comercial, que una vez realice el respectivo trámite y/o reclasificación de las solicitudes y se tenga clara la causal definitiva de los recursos presentados por los usuarios, se realice el respectivo mantenimiento de los recursos instaurados, para que quede perfectamente identificado, con el fin de tener información precisa.
3. 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 para la toma de decisiones.
4. Se debe documentar el procedimiento para los recursos de reposición ya que estas actividades no cuentan con un responsable en el SGC de la entidad. Así mismo, se debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta a estos recursos de acuerdo como lo establece la Ley 142 de 1994.

5. Para el próximo informe, se solicita desde la Oficina Asesora de Control Interno, tener en cuenta las (PQRS, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia), por competencias; que son solicitudes presentadas por un ciudadano a nuestra Entidad y que, tras ser recibida, se determina que nuestra Entidad no es la Entidad competente para resolverla., la Entidad tiene la obligación legal de informar al ciudadano sobre su falta de competencia y trasladar la solicitud a la Entidad o funcionario que sí es el competente, dentro de un plazo establecido por la ley, enviando copia al ciudadano para informarle del trámite.

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. González
Contratista OCI

