INFORME BIMESTRAL DE PQRS

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

ENERO – FEBRERO 2026

Calle 3 Sur No. 1 - 35 Cajicá, Cundinamarca | 310 565 6959
epccajica.gov.co | @epccajica

icontec ISO 9001 SC-CER253674 ADARFO-22V06

INFORME BIMESTRAL DE PQRS

PERIODO EVALUADO	1 de enero al 28 de febrero 2026
ENTIDAD:	EPC SA ESP
FECHA DE ELABORACIÓN:	29 de Abril 2026.

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar la gestión de las PQRSDF recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia y las ventanillas de Atención al Usuario durante el periodo evaluado, con el fin de evaluar la eficiencia en la atención, cumplimiento de términos legales y comportamiento de las solicitudes.

2. Marco normativo

La gestión de las PQRSDF se fundamenta en el cumplimiento de la normatividad vigente que regula los servicios públicos domiciliarios, el derecho de petición y los procedimientos administrativos en Colombia. Estas disposiciones establecen los lineamientos necesarios para garantizar una atención oportuna, adecuada y transparente de las solicitudes presentadas por los usuarios, así como el ejercicio efectivo de sus derechos y el respeto al debido proceso en las actuaciones administrativas.

En este contexto, se destacan las siguientes normas:

- **Ley 142 de 1994:** Regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, definiendo los derechos y deberes tanto de los usuarios como de las empresas prestadoras.
- **Ley 1755 de 2015:** Establece el alcance, términos y procedimientos para el ejercicio del derecho fundamental de petición ante entidades públicas y privadas.
- **Ley 1437 de 2011:** Contiene el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que regula las actuaciones administrativas y garantiza el debido proceso.

3. Metodología de análisis

La información fue extraída de:

- Cuadros de control de Ventanilla Única de Correspondencia (**Código: COVUFO-01**).
- Cuadro de control del proceso de Atención al Usuario (**Código: COAPFO-26**).

Se realizó consolidación, depuración y clasificación de las PQRSDF por canal, tipo, causa y área responsable, permitiendo el análisis cuantitativo y de desempeño.

4. Consolidado general PQRSDF

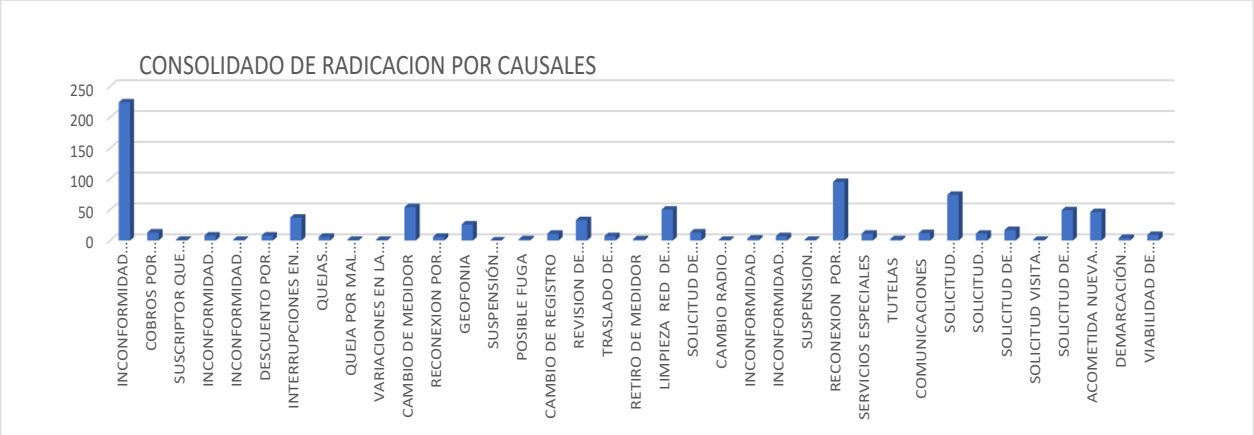
El consolidado general de PQRSDF evidencia que durante el periodo evaluado se gestionaron un total de 847 solicitudes, de las cuales el 66.7% fueron canalizadas a través de Atención al Usuario y el 33.3% mediante Ventanilla Única de Correspondencia.

Canal	Cantidad	Participación
Atención al Usuario	565	66.7%
Ventanilla Única	282	33.3%
Total	**847**	**100%**

Cuadro 1. Consolidado General de PQRSDF

UNIFICADO VENTANILLA UNICA Y PQRSDF ATENCION AL USUARIO - ENERO - FEBRERO 2026		
CAUSALES		**CANTIDAD**
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	224
	COBROS POR PROMEDIO	13
	SUSCRIPTOR QUE EFECTÚA EL PAGO PERO ÉSTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN	1
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	8
	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	1
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	8
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37
	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	6
	QUEJA POR MAL SERVICIO EN LA RECOLECCIÓN DE ORGÁNICOS	1
	VARIACIONES EN LA CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	1
PETICION	CAMBIO DE MEDIDOR	54
	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPORAL	6
	GEOFONIA	26
	SUSPENSIÓN TEMPORAL	0
	POSIBLE FUGA	2
	CAMBIO DE REGISTRO	11
	REVISION DE MEDIDOR	33
	TRASLADO DE MEDIDOR	7
	RETIRO DE MEDIDOR	2
	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	50
	SOLICITUD DE INFORMACION	13
	CAMBIO RADIO MODULO	1
RECURSO DE REPOSICION	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	3
RECURSO DE REPOSICION EN SUBCIDIO DE APELACION	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	7
SOLICITUDES	SUSPENSION DEFINITIVA	1
	RECONEXION POR NO PAGO	95
	SERVICIOS ESPECIALES	11
	TUTELAS	2
	COMUNICACIONES	12
	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN	74
	SOLICITUD MANTENIMIENTO Y PODA	11
	SOLICITUD DE PLANOS DE REDES ACU -ALC	17
	SOLICITUD VISITA VERTIMIENTOS	1
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	49
	ACOMETIDA NUEVA (UNIFAMILIAR - BIFAMILIAR) - PROYECTO	46
	DEMARCACIÓN (VIABILIDAD UNIFAMILIAR-BIFAMILIAR)	4
	VIABILIDAD DE PROYECTO DE VIVIENDA COMERCIAL	9
TOTAL		847

Cuadro 2. Consolidado General de PQRSDF



Gráfica 1 – Consolidado de PQRSDF

Análisis

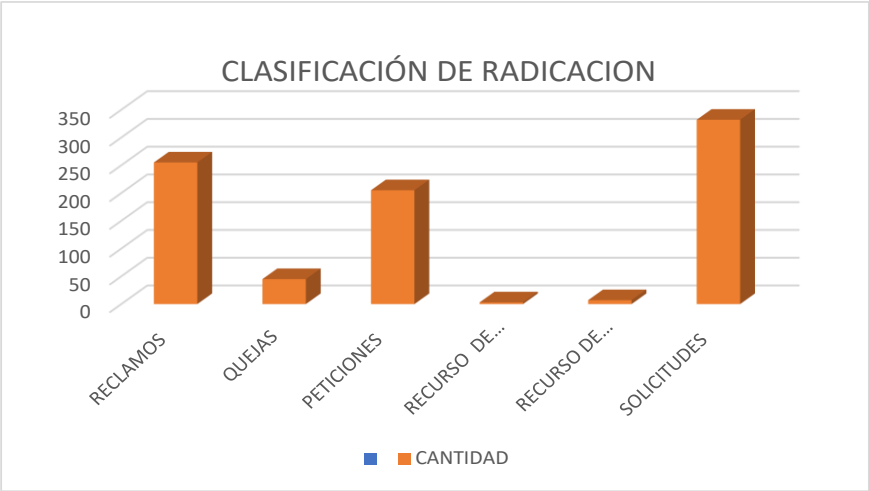
- El comportamiento de las PQRSDF evidencia que la mayor proporción de solicitudes se concentra en reclamos por inconformidad con el consumo, seguido de requerimientos operativos como reconexiones por no pago, gestión de medidores y mantenimiento de redes.
- Las quejas presentan baja participación y los recursos administrativos son mínimos, lo que indica un bajo nivel de conflictividad.
- En general, las solicitudes están orientadas principalmente a la gestión operativa y comercial del servicio.

5. Clasificación de PQRSDF

A continuación, se presenta la clasificación de las PQRSDF según su tipo, con el fin de identificar la naturaleza de las solicitudes radicadas durante el periodo evaluado. Este análisis permite conocer la proporción de peticiones, reclamos, quejas y demás categorías, facilitando la comprensión del comportamiento de los usuarios y orientando la toma de decisiones para la mejora del servicio.

CLASIFICACIÓN DE RADIACIÓN DE PQRSDF	CANTIDAD	%
RECLAMOS	255	30,1%
QUEJAS	45	5,3%
PETICIONES	205	24,2%
RECURSO DE REPOSICION	3	0,4%
APELACION	7	0,8%
SOLICITUDES	332	39,2%
TOTAL	**847**	**100%**

Cuadro 3. Clasificación de PQRSDF



Gráfica 2 – Clasificación de PQRSDF

Análisis

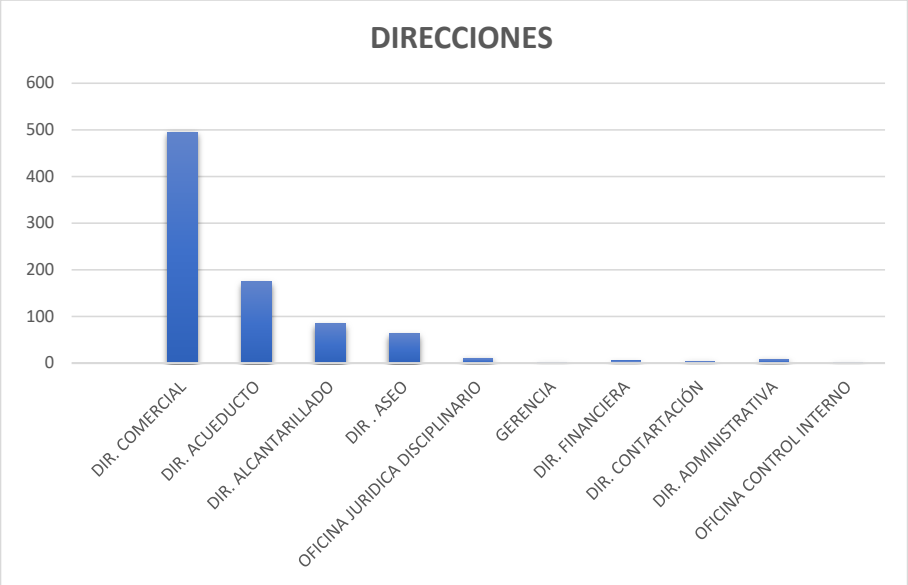
- Predominan las solicitudes y reclamos (70%), lo que evidencia alta demanda operativa.
- Las quejas son bajas, lo que sugiere percepción relativamente estable del servicio.
- Los recursos son mínimos, indicando bajo nivel de controversia formal.

6. PQRSDF Asignadas Por dirección

A continuación, se presenta la distribución de las PQRSDF asignadas por dirección, con el fin de identificar la carga de gestión en cada área de la entidad y analizar cómo se distribuyen las responsabilidades en la atención de las solicitudes durante el periodo evaluado.

DIRECCIÓN	CANTIDAD
DIR. COMERCIAL	495
DIR. ACUEDUCTO	174
DIR. ALCANTARILLADO	84
DIR . ASEO	63
OFICINA JURIDICA DISCIPLINARIO	10
GERENCIA	2
DIR. FINANCIERA	5
DIR. CONTARTACIÓN	4
DIR. ADMINISTRATIVA	8
OFICINA CONTROL INTERNO	2
TOTAL	**847**

Cuadro 4. Medio de ingreso de las PQRSDF



Gráfica 3 – Medio de ingreso de las PQRSDF

Análisis

- El análisis de los medios de ingreso de las PQRSDF evidencia que los canales más utilizados por los usuarios durante el periodo evaluado fueron el canal verbal (355 casos) y el correo electrónico (323 casos), concentrando la mayor proporción de las solicitudes.
- En menor medida se encuentran las radicaciones por medio escrito (138 casos), mientras que los canales digitales y remotos como página web (11 casos) y teléfono (20 casos) presentan una baja participación.
- Este comportamiento refleja una alta preferencia por canales de atención directa e interacción inmediata, lo cual puede generar mayor carga operativa en los puntos de atención. Así mismo, se identifica una baja utilización de canales digitales, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer su uso, optimizar la atención y diversificar los mecanismos de acceso para los usuarios.

7. Indicador de gestión

A continuación, se presentan los indicadores de gestión asociados a la atención de las PQRSDF, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta y la eficacia en la gestión de las solicitudes durante el periodo evaluado.

PERIODO	PQRSD ATENDIDOS DENTRO LOS TIEMPOS	PQR'S RECIBIDOS	EFICACIA EN LA ATENCION DE
ENERO-FEBRERO	838	847	99.8%
PROMEDIO	**838**	**847**	99.8%

Cuadro 4. Indicador PQRSDF

RADICO	NUMERO RADICADO	AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA FUERA DE TERMINOS
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000136-2026	DIR, ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000210-2026	DIR . ACUEDUCTO , DIR ASEO , DIR , ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000217-2026	DIR . ACUEDUCTO , DIR ASEO , DIR , ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000485-2026	DIR, ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000528-2026	TECNICO ADMINISTRATIVO CONTABILIDAD
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000549-2026	JEFE JURIDICO Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000563-2026	DIR, ALCANTARILLADO
ATENCION USUARIO	EPC- 2026000222-2026	DIR .ACUEDUCTO

Cuadro 5. Indicadores de Gestión PQRSDF.

Análisis

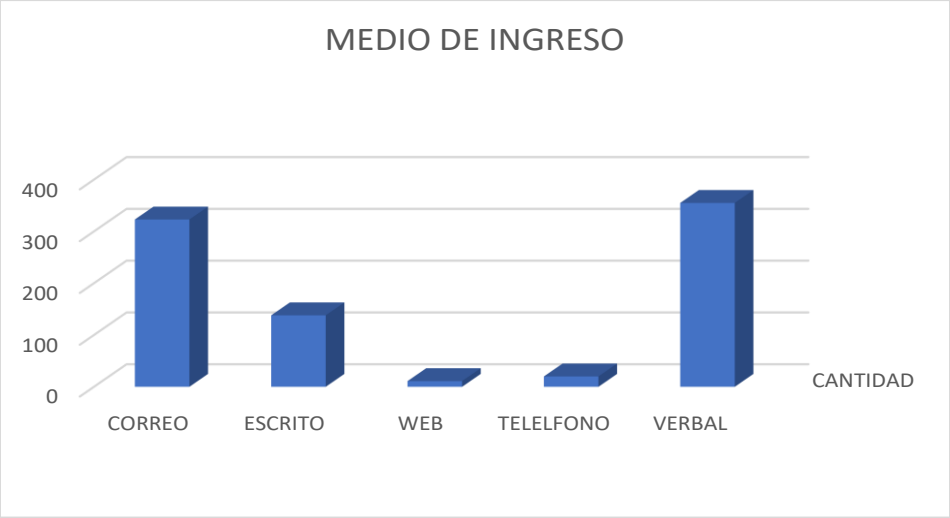
- Durante el periodo enero–febrero de 2026 se evidencia un alto nivel de eficacia en la atención de las PQRSDF, alcanzando un 99.8% de cumplimiento, con 838 solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos de un total de 847.
- Los casos atendidos fuera de término (9 en total) se presentan de manera puntual y se concentran principalmente en áreas como Alcantarillado, Acueducto, Aseo, Contabilidad y Jurídica, destacándose una mayor recurrencia en el área de Alcantarillado.
- Si bien estos incumplimientos son mínimos frente al total gestionado, es importante realizar seguimiento a dichas áreas para fortalecer la oportunidad en las respuestas y mantener los niveles de eficiencia alcanzados.

8. Medio de ingreso de las PQRSDF

Con el fin de analizar los canales utilizados por los usuarios para la radicación de las PQRSDF, se presenta a continuación la distribución de solicitudes según el medio de ingreso, lo cual permite identificar los canales más utilizados y orientar acciones de mejora en la atención al usuario.

MEDIO INGRESO	CANTIDAD
CORREO	323
ESCRITO	138
PGINA WEB	11
TELEFONO	20
VERBAL	355
TOTAL	**847**

Cuadro 6. Medio de ingreso de las PQRSDF



Gráfica 4 – Medio de ingreso de las PQRSDF

Análisis

- El análisis de los medios de ingreso de las PQRSDF evidencia que los canales más utilizados por los usuarios durante el periodo evaluado fueron el canal verbal (355 casos) y el correo electrónico (323 casos), concentrando la mayor proporción de las solicitudes.
- En menor medida se encuentran las radicaciones por medio escrito (138 casos), mientras que los canales digitales y remotos como página web (11 casos) y teléfono (20 casos) presentan una baja participación.
- Este comportamiento refleja una alta preferencia por canales de atención directa e interacción inmediata, lo cual puede generar mayor carga operativa en los puntos de atención. Así mismo, se identifica una baja utilización de canales digitales, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer su uso, optimizar la atención y diversificar los mecanismos de acceso para los usuarios.

9. Conclusiones

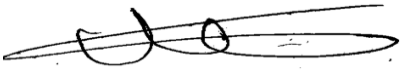
- Durante el periodo evaluado, la gestión de las PQRSDF evidenció un alto nivel de eficiencia y cumplimiento, alcanzando una eficacia del 99.8% en los tiempos de respuesta, lo que demuestra una adecuada capacidad institucional para atender las solicitudes de los usuarios.
- Se identificó que la mayor proporción de las PQRSDF corresponde a solicitudes, reclamos y peticiones, principalmente asociadas a temas de consumo, facturación y operación del servicio, lo que evidencia que la demanda se concentra en aspectos operativos y comerciales.

- Así mismo, se observó una alta utilización de canales de atención directa, especialmente el canal verbal y el correo electrónico, lo cual genera una mayor carga operativa en los puntos de atención y limita el uso de canales digitales.
- En cuanto a la gestión por áreas, se evidenció que la mayor carga se concentra en la Dirección Comercial y las áreas técnicas, en coherencia con la naturaleza del servicio prestado.
- Finalmente, aunque los casos fuera de término son mínimos, se identifican oportunidades de mejora en los procesos de medición, facturación, mantenimiento operativo y fortalecimiento de canales digitales, con el fin de optimizar la atención y continuar garantizando la calidad del servicio.

Responsables de la Información:



Héctor Rodero Ayala
Técnico Administrativo



Lelys Bedoya Cogollo
CPS – Apoyo a la Gestión Atención al Usuario



Iván Camilo Ramírez Nieto
Técnico Administrativo – Ventanilla Única de Correspondencia

Revisó: Ana Patricia Joya Lizarazo – Directora Comercial
Aprobó: Ana Patricia Joya Lizarazo – Directora Comercial