INFORME BIMESTRAL DE PQRSDF

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

JULIO – AGOSTO 2026

INFORME BIMESTRAL DE PQRS

PERIODO EVALUADO	1 de Julio al 31 de agosto 2026
ENTIDAD:	EPC SA ESP
FECHA DE ELABORACIÓN:	01 de octubre 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 1249 PQRSDF, de las cuales el 78,86% fueron canalizadas a través de Atención al Usuario y el 21,14% mediante Ventanilla Única de Correspondencia.

Canal	Cantidad	Participación
Atención al Usuario	985	78,86%
Ventanilla Única	264	21,14%
Total	**1249**	**100%**

Cuadro 1. Consolidado General de PQRSDF

UNIFICADO VENTANILLA UNICA Y PQRSDF ATENCION AL USUARIO - MAYO - JUNIO 2026		
CAUSALES		
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	**259**
	COBROS POR PROMEDIO	**42**
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	**19**
	DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	**1**
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	**4**
	PAGOS SIN ABONO A CUENTA	**3**
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	**1**
	VARIACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	**4**
	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	**5**
	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	**1**
	MALA DISPOSICIÓN DE BASURAS – ORGÁNICOS	**7**
PETICIÓN	CAMBIO DE MEDIDOR	**100**
	RECONEXIÓN POR SUSPENSIÓN TEMPORAL	**10**
	GEOFONÍA	**18**
	SUSPENSIÓN TEMPORAL	**4**
	REVISION POSIBLE FUGA	**5**
	CAMBIO DE REGISTRO	**6**
	REVISIÓN DE MEDIDOR	**54**
	TRASLADO DE MEDIDOR	**4**
	RETIRO DE MEDIDOR	**3**
	LIMPIEZA/MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO	**23**
	CAMBIO DE RADIO MÓDULO	**0**
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	**10**
	TRASLADO DE PAGO	**4**
	SUSPENSIÓN DEFINITIVA	**0**
	SOLICITUD DE RECOLECCION ADICIONALDE RESIDUOS SOLIDOS	**2**
	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN POR NO PAGO	**1**
	RECONEXIÓN POR NO PAGO	**382**
	SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE PRESIÓN DE AGUA	**5**
	SILENCIO ADMINISTRATIVO	**1**
	SERVICIOS ESPECIALES	**5**
RECURSO DE REPOSICIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	**9**
RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	**27**
	COBROS POR PROMEDIO	**2**
SOLICITUDES	SOLICITUD DE ACOMETIDA NUEVA	**37**
	SOLICITUD DE DEMARCACIÓN – VIABILIDAD	**25**
	SOLICITUD DE PLANOS DE REDES ACU-ALC	**7**
	SOLICITUD AJUSTE FACTURA	**3**
	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN	**128**
	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y PODA	**17**
	SOLICITUD DE VISITA A VERTIMIENTOS	**11**
TOTAL		**1249**

Cuadro 2. Consolidado General de PQRSDF



Gráfica 1 – Consolidado de PQRSDF

Análisis

Durante el periodo de julio a agosto de 2026 se registraron 1.249 PQRSDF entre Ventanilla Única y Atención al Usuario.

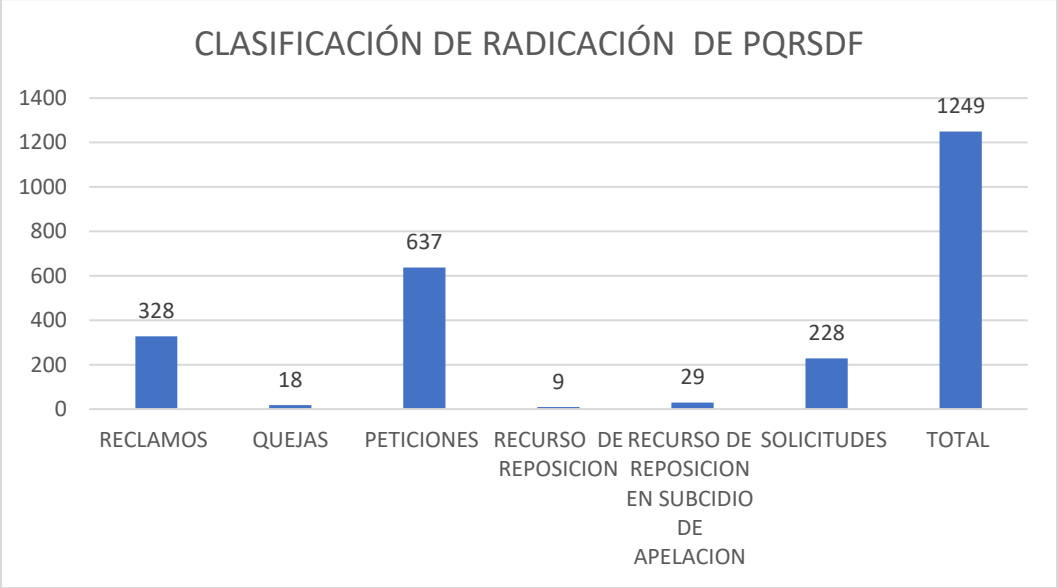
- Se presentó mayor concentración en las peticiones, destacándose la reconexión por no pago, el cambio de medidor y la revisión de medidor.
- En los reclamos, las principales causales correspondieron a la inconformidad con el consumo o producción y los cobros por promedio.
- En las solicitudes, se destacó la solicitud de documentación, seguida de acometida nueva y demarcación – viabilidad.

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	328	26,3%
QUEJAS	18	1,4%
PETICIONES	637	51,0%
RECURSO DE REPOSICION	9	0,7%
RECURSO DE REPOSICION EN SUBCIDIO DE APELACION	29	2,3%
SOLICITUDES	228	18,3%
TOTAL	**1249**	**100%**

Cuadro 3. Clasificación de PQRSDF



Gráfica 2 – Clasificación de PQRSDF

Análisis

- Durante el periodo se radicaron 1.249 PQRSDF, de las cuales la mayor proporción correspondió a peticiones (51,0%), seguidos por reclamaciones (26,3%) y solicitudes (18,3%). Esto evidencia que la atención se concentró principalmente en inconformidades relacionadas con la prestación del servicio y la facturación. Los recursos (3%) y las quejas (1,4%) representaron una participación baja dentro del total de las solicitudes recibidas.

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	%
DIRECCIÓN COMERCIAL	921	73,7%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO	163	13,1%
DIRECCIÓN ALCANTARILLADO	58	4,6%
DIRECCIÓN ASEO	74	5,9%
DIRECCÓN ADMINISTRATIVA	7	0,6%
OFICINA JÚRIDICA	11	0,9%
DIRECCION CONTRATACIÓN	10	0,8%
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	0,2%
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0,2%
TOTAL	**1249**	**100%**

Cuadro 4. Medio de ingreso de las PQRSDF



Gráfica 3 – Medio de ingreso de las PQRSDF

Análisis

- La Dirección Comercial concentró la mayor cantidad de PQRSDF, con 921 casos (73,7%), seguida por la Dirección de Acueducto con 163 casos (13,1%). Las demás dependencias registraron una participación significativamente menor, lo que evidencia que la mayor carga de atención se concentra en los procesos comerciales y en la prestación del servicio de acueducto.

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 ESTABLECIDOS	PQR'S RECIBIDOS	EFICACIA EN LA ATENCION DE PQR'S
JULIO -AGOSTO	1247	1249	99,84%
PROMEDIO	1247	1249	99,84%

Cuadro 4. Indicador PQRSDF

RADICO	NUMERO RADICADO	AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA FUERA DE
VENTANILLA UNICA	EPC-2026003033-202	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ACUEDUCTO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026003690-202	PROGRAMA PGIRS

Cuadro 5. Indicadores de Gestión PQRSDF.

Análisis

- Durante el periodo julio - agosto de 2026 se recibieron PQRSD, de las cuales 1.247 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando una eficacia del 99,84% en la atención de las solicitudes.
- Este resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta, ya que únicamente 2 PQRSD fueron gestionadas fuera de los términos legales establecidos.
- Los casos gestionados fuera de los términos correspondieron a las áreas de Auxiliar Administrativo de Acueducto y programa PGIRS, dependencias en las que se concentraron las respuestas extemporáneas del periodo evaluado.

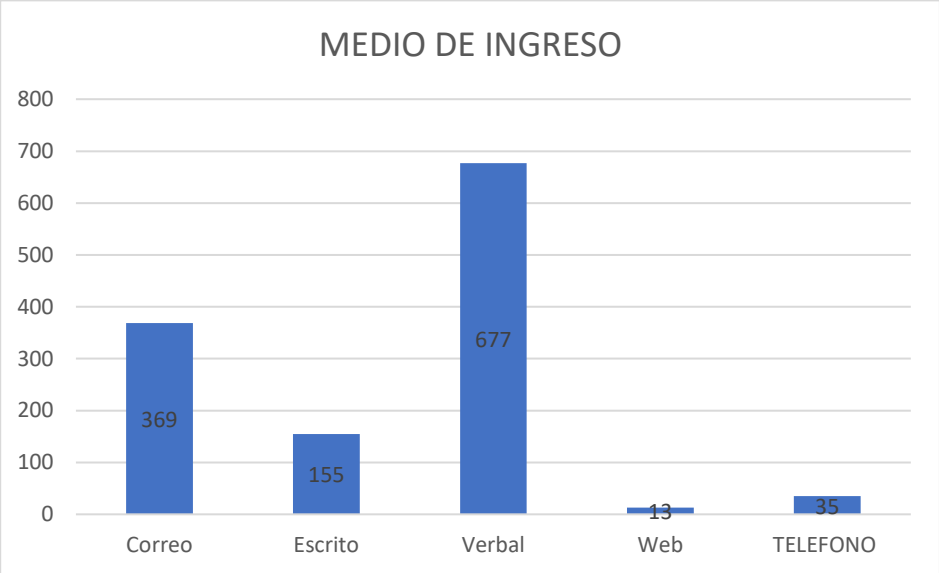
- En conclusión, el indicador de gestión refleja un cumplimiento satisfactorio en los tiempos de respuesta, con una eficacia del 99,84%, lo que demuestra una atención oportuna y eficiente de las PQRSD durante el periodo evaluado.

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 DE INGRESO	
MEDIO DE INGRESO	**TOTAL**
Correo	369
Escrito	155
Verbal	677
Web	13
TELEFONO	35
TOTAL	**1249**

Cuadro 6. Medio de ingreso de las PQRSDF



Gráfica 4 – Medio de ingreso de las PQRSDF

Análisis

- Durante el periodo evaluado se recibieron 1.249 PQRSDF a través de diferentes canales de atención. El medio más utilizado por los usuarios fue la atención verbal, con 677 solicitudes, seguido del correo electrónico, con 369 registros.
- El medio escrito también tuvo una participación importante, con 155 solicitudes. En contraste, los canales de teléfono (35 casos) y página web (13 casos) fueron los menos utilizados por los usuarios.
- En general, se observa que los usuarios continúan prefiriendo los canales de atención directa para presentar sus solicitudes. Esto genera una mayor carga de trabajo en los puntos de atención y en la gestión del correo electrónico.

9. Conclusiones

- Durante el periodo julio–agosto de 2026 se gestionaron 1.249 PQRSDF, con una eficacia del 99,84% en el cumplimiento de los tiempos establecidos. Las peticiones y reclamaciones concentraron la mayor participación, principalmente en temas relacionados con la prestación del servicio y la facturación. Los resultados permiten identificar las principales necesidades de los usuarios y fortalecer el seguimiento a las áreas responsables, contribuyendo a la mejora continua de la atención y gestión de las PQRSDF.

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