INFORME BIMESTRAL DE PQRS

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

MARZO – ABRIL 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 marzo al 30 de abril 2026
ENTIDAD:	EPC SA ESP
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de junio 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

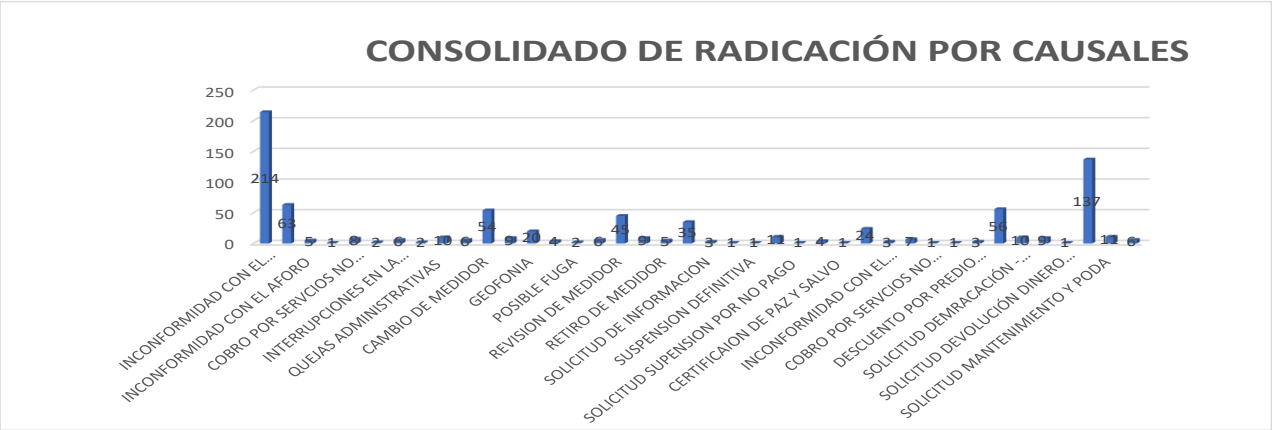
El consolidado general de PQRSDF evidencia que durante el periodo evaluado se gestionaron un total de 797 solicitudes, de las cuales el 64.87% fueron canalizadas a través de Atención al Usuario y el 35.13% mediante Ventanilla Única de Correspondencia.

Canal	Cantidad	Participación
Atención al Usuario	517	64.87%
Ventanilla Única	280	35.13%
Total	**797**	**100%**

Cuadro 1. Consolidado General de PQRSDF

UNIFICADO VENTANILLA UNICA Y PQRSDF ATENCION AL USUARIO - MARZO - ABRIL 2026		
CAUSALES		
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	214
	COBROS POR PROMEDIO	63
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	5
	CLASE DE USO INCORRECTO	1
	COBRO POR SERVCIOS NO PRESTADOS	8
	COBROS INOPORTUNOS	2
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	2
	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	10
	MALA DISPOCISIÓN BASURAS - ÓRGANICOS	6
PETICION	CAMBIO DE MEDIDOR	54
	RECONEXION POR SUSPENSION TEMPORAL	9
	GEOFONIA	20
	SUSPENSIÓN TEMPORAL	4
	POSIBLE FUGA	2
	CAMBIO DE REGISTRO	6
	REVISION DE MEDIDOR	45
	TRASLADO DE MEDIDOR	9
	RETIRO DE MEDIDOR	5
	LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO	35
	SOLICITUD DE INFORMACION	3
	TRASLADO DE PAGO	1
	SUSPENSION DEFINITIVA	1
	SOLICITUD SERVICIO ESPECIAL	11
	SOLICITUD SUPENSION POR NO PAGO	1
	CERTIFICACION DE LOS SERCICIOS	4
	CERTIFICAION DE PAZ Y SALVO	1
	RECONEXION POR NO PAGO	24
RECURSO DE REPOSICIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	3
RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBCIDIO DE APELACION	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION	7
	COBRO POR SERVCIOS NO PRESTADOS	1
	COBROS POR PROMEDIO	1
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	3
SOLICITUDES	SOLICITUD ACOMETIDA NUEVA	56
	SOLICITUD DEMRACACIÓN - VIABILIDAD	10
	SOLICITUD DE PLANOS DE REDES ACU -ALC	9
	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DINERO POR PAGO	1
	SOLICITUD DOCUMENTACIÓN	137
	SOLICITUD MANTENIMIENTO Y PODA	11
	SOLICITUD VISITA VERTIMIENTOS	6
TOTAL		**797**

Cuadro 2. Consolidado General de PQRSDF



Gráfica 1 – Consolidado de PQRSDF

Análisis

Durante el periodo se registraron 797 PQRSDF.

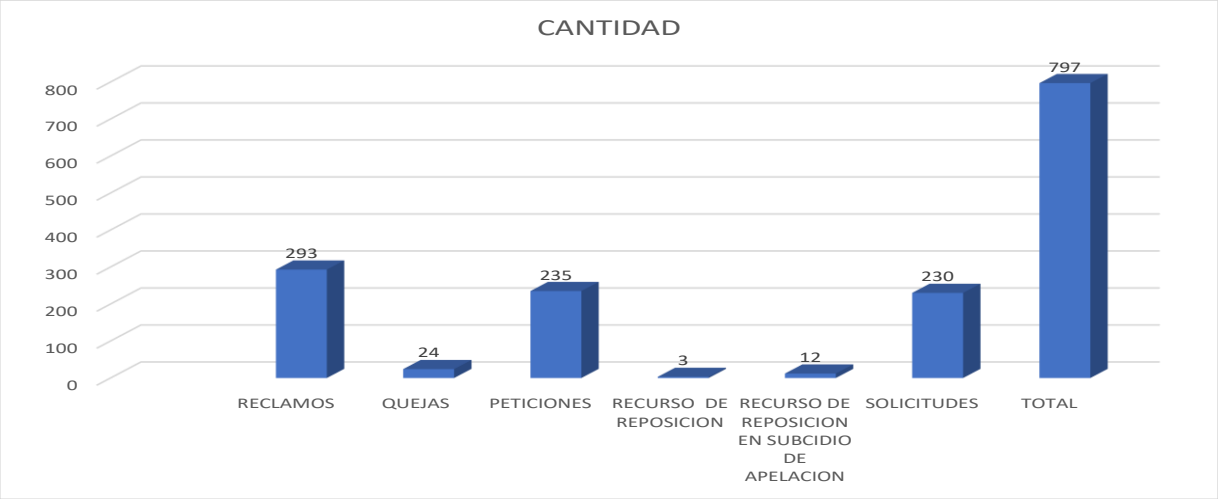
- El principal motivo de inconformidad corresponde a la facturación y consumo (214 reclamos), seguido de cobros por promedio (63), siendo estos los aspectos más representativos dentro de los reclamos.
- Se evidencia además una alta demanda en solicitudes documentales (137 casos) y en trámites técnicos relacionados con medidores, redes y acometidas, lo que refleja una carga importante en la gestión de Ventanilla Única.
- Las quejas (24 casos) se concentran principalmente en interrupciones del servicio, aspectos administrativos y manejo de residuos.
- En conclusión, el periodo se caracteriza por la inconformidad en facturación y consumo, la alta solicitud de trámites administrativos y la demanda de atenciones técnicas 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	293	36,8%
QUEJAS	24	3,0%
PETICIONES	235	29,5%
RECURSO DE REPOSICION	3	0,4%
RECURSO DE REPOSICION EN SUBCIDIO DE APELACION	12	1,5%
SOLICITUDES	230	28,9%
TOTAL	**797**	**100%**

Cuadro 3. Clasificación de PQRSDF



Gráfica 2 – Clasificación de PQRSDF

Análisis

- Durante el periodo se registraron 797 PQRSDF, concentradas principalmente en reclamos (36,8%), seguidos de peticiones (29,5%) y solicitudes (28,9%), lo que evidencia que la mayor parte de la gestión se enfoca en atención de requerimientos del usuario y aspectos operativos del servicio.
- Las quejas (3,0%) y los recursos (1,9%) tienen una participación baja, pero están asociados principalmente a inconformidades de facturación.
- En general, la distribución muestra una alta concentración en trámites de reclamos relacionados con el servicio y la facturación.

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	500
DIRECCIÓN ACUEDUCTO	137
DIRECCIÓN ALCANTARILLADO	75
DIRECCIÓN ASEO	50
DIRECCÓN ADMINISTRATIVA	10
OFICINA JÚRIDICA	3
DIRECCION CONTRATACIÓN	18
DIRECCIÓN FINANCIERA	1
OFICINA CONTROL INTERNO	3
TOTAL	**797**

Cuadro 4. Medio de ingreso de las PQRSDF



Gráfica 3 – Medio de ingreso de las PQRSDF

Análisis

- Durante el periodo se registraron 797 PQRSDF, concentradas principalmente en la Dirección Comercial (500 – 62,8%), seguida de Acueducto (137 – 17,2%), Alcantarillado (75 – 9,4%) y Aseo (50 – 6,3%).
- Las demás dependencias presentan una participación baja.
- En general, la mayor carga de PQRSDF se concentra en el área comercial y en las áreas operativas del servicio.

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
MARZO - ABRIL	790	797	99%
PROMEDIO	**790**	**797**	**99%**

Cuadro 4. Indicador PQRSDF

RADICO	NUMERO RADICADO	AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA FUERA
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000957-2026	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026000993-2026	JEFE JURIDICO Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026001029-2026	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026001058-2026	DIRECTOR COMERCIAL
VENTANILLA UNICA	EPC-2026001091-2026	JEFE JURIDICO Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026001099-2026	DIRECTOR COMERCIAL
VENTANILLA UNICA	EPC-2026001102-2026	JEFE JURIDICO Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Cuadro 5. Indicadores de Gestión PQRSDF.

Análisis

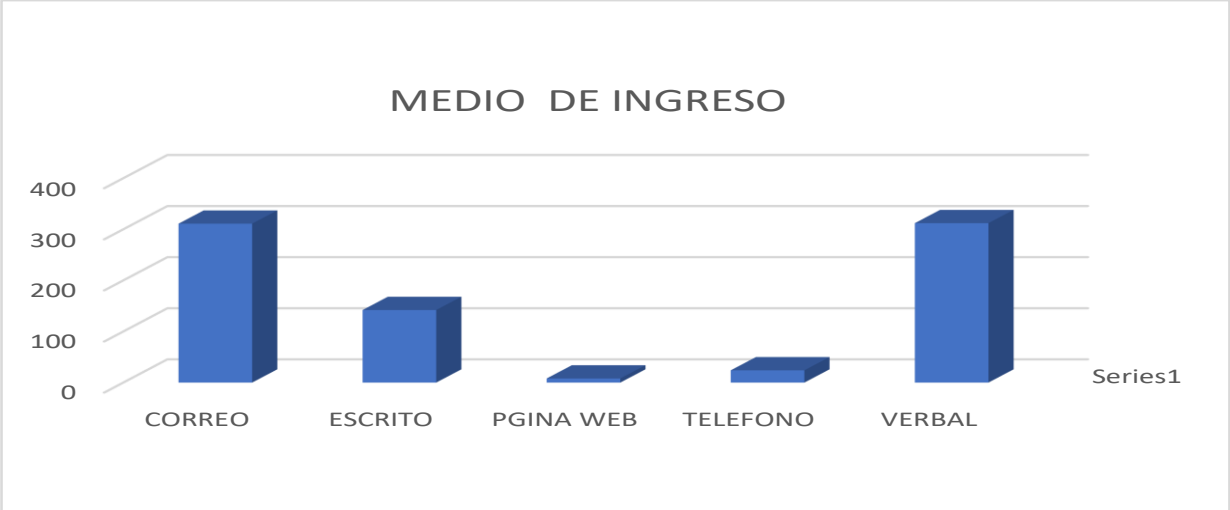
- Durante el periodo se recibieron 797 PQRSD, de las cuales 790 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando una eficacia del 99% en la atención de las solicitudes.
- Este resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta, con un número mínimo de casos gestionados fuera de los términos establecidos.
- Se identifican algunos casos fuera de término asociados a diferentes dependencias, entre ellas Dirección Comercial, Acueducto, Alcantarillado, Jurídica Disciplinaria y Control Interno, correspondientes a situaciones puntuales dentro del total de la gestión.
- En conclusión, los tiempos de respuesta se encuentran dentro de lo esperado conforme al indicador de gestión establecido, evidenciando un cumplimiento adecuado en la atención oportuna de las PQRSD (99%).

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	311
ESCRITO	142
PGINA WEB	8
TELEFONO	24
VERBAL	312
TOTAL	**797**

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 (312 casos) y el correo electrónico (311 casos), los cuales concentran la mayor proporción de las solicitudes.
- En menor medida se registran las radicaciones por medio escrito (142 casos), mientras que los canales digitales y remotos, como el teléfono (24 casos) y la página web (8 casos), presentan una baja participación.
- Este comportamiento refleja una preferencia por la atención directa, lo que incrementa la carga operativa en los puntos de atención. Adicionalmente, la baja utilización de canales digitales representa una oportunidad para fortalecer su uso y mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes.

9. Conclusiones

- Durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de abril de 2026 se gestionaron 797 PQRSDF, concentradas principalmente en reclamos relacionados con facturación y consumo, así como en solicitudes de carácter administrativo y técnico. La mayor carga de gestión se concentró en la Dirección Comercial y en las áreas operativas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, siendo la atención verbal y el correo electrónico los canales más utilizados por los usuarios.
- En cuanto al desempeño institucional, se alcanzó una eficacia del 99% en la atención de las PQRSDF, atendiendo oportunamente la mayoría de las solicitudes recibidas y manteniendo los tiempos de respuesta dentro de lo esperado conforme al indicador de gestión establecido. En términos generales, la entidad evidenció un adecuado cumplimiento en la atención y gestión de las solicitudes presentadas por los usuarios durante el periodo evaluado.

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