INFORME BIMESTRAL DE PQRSDF

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

MAYO – JUNIO 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 mayo al 30 de junio 2026
ENTIDAD:	EPC SA ESP
FECHA DE ELABORACIÓN:	03 de agosto 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

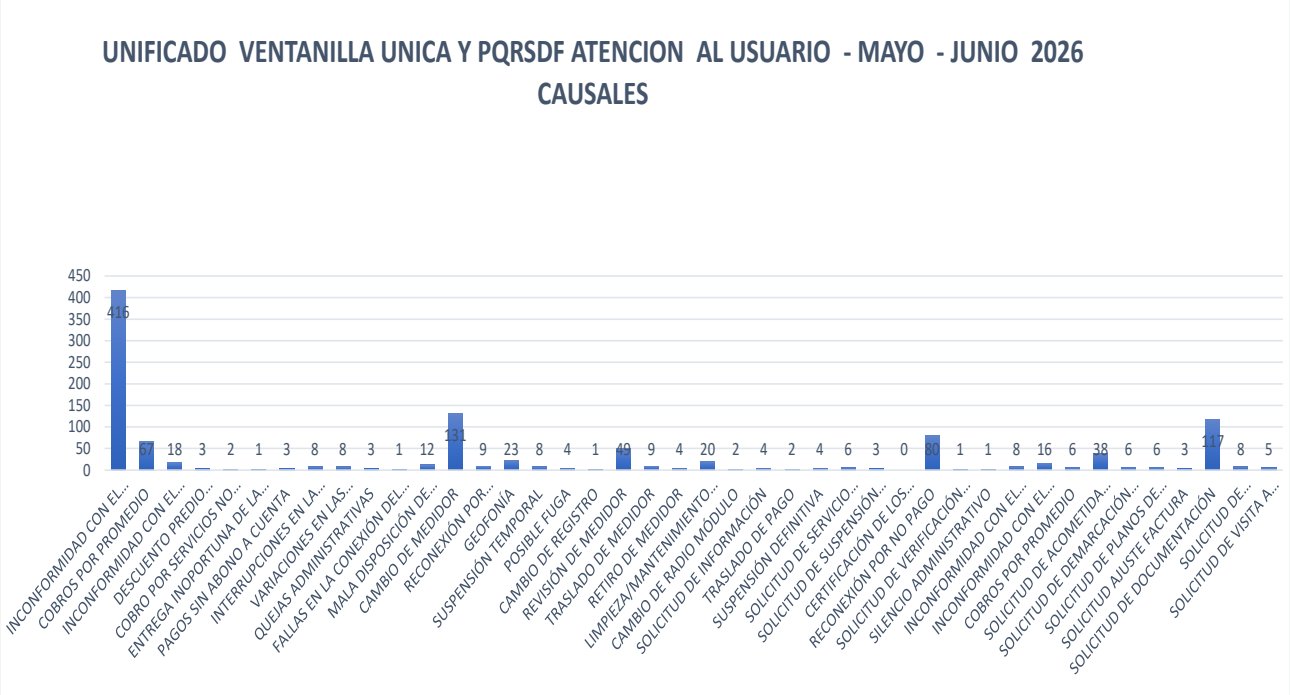
El consolidado general de PQRSDF evidencia que durante el periodo evaluado se gestionaron un total de 1116 solicitudes, de las cuales el 79.93% fueron canalizadas a través de Atención al Usuario y el 20.07% mediante Ventanilla Única de Correspondencia.

Canal	Cantidad	Participación
Atención al Usuario	892	79,93%
Ventanilla Única	224	20,07%
Total	**1116**	**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	**416**
	COBROS POR PROMEDIO	**67**
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	**18**
	DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	**3**
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	**2**
	ENTREGA INOPORTUNA DE LA FACTURA	**1**
	PAGOS SIN ABONO A CUENTA	**3**
QUEJA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	**8**
	VARIACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	**8**
	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	**3**
	FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	**1**
	MALA DISPOSICIÓN DE BASURAS – ORGÁNICOS	**12**
PETICIÓN	CAMBIO DE MEDIDOR	**131**
	RECONEXIÓN POR SUSPENSIÓN TEMPORAL	**9**
	GEOFONÍA	**23**
	SUSPENSIÓN TEMPORAL	**8**
	POSIBLE FUGA	**4**
	CAMBIO DE REGISTRO	**1**
	REVISIÓN DE MEDIDOR	**49**
	TRASLADO DE MEDIDOR	**9**
	RETIRO DE MEDIDOR	**4**
	LIMPIEZA/MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLAD	**20**
	CAMBIO DE RADIO MÓDULO	**2**
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	**4**
	TRASLADO DE PAGO	**2**
	SUSPENSIÓN DEFINITIVA	**4**
	SOLICITUD DE SERVICIO ESPECIAL	**6**
	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN POR NO PAGO	**3**
	CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	**0**
	RECONEXIÓN POR NO PAGO	**80**
	SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE PRESIÓN DE AGUA	**1**
	SILENCIO ADMINISTRATIVO	**1**
RECURSO DE REPOSICIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	**8**
RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN	**16**
	COBROS POR PROMEDIO	**6**
SOLICITUDES	SOLICITUD DE ACOMETIDA NUEVA	**38**
	SOLICITUD DE DEMARCACIÓN – VIABILIDAD	**6**
	SOLICITUD DE PLANOS DE REDES ACU-ALC	**6**
	SOLICITUD AJUSTE FACTURA	**3**
	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN	**117**
	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y PODA	**8**
	SOLICITUD DE VISITA A VERTIMIENTOS	**5**
TOTAL		**1116**

Cuadro 2. Consolidado General de PQRSDF



Gráfica 1 – Consolidado de PQRSDF

Análisis

Durante el periodo se registraron 1116 PQRSDF.

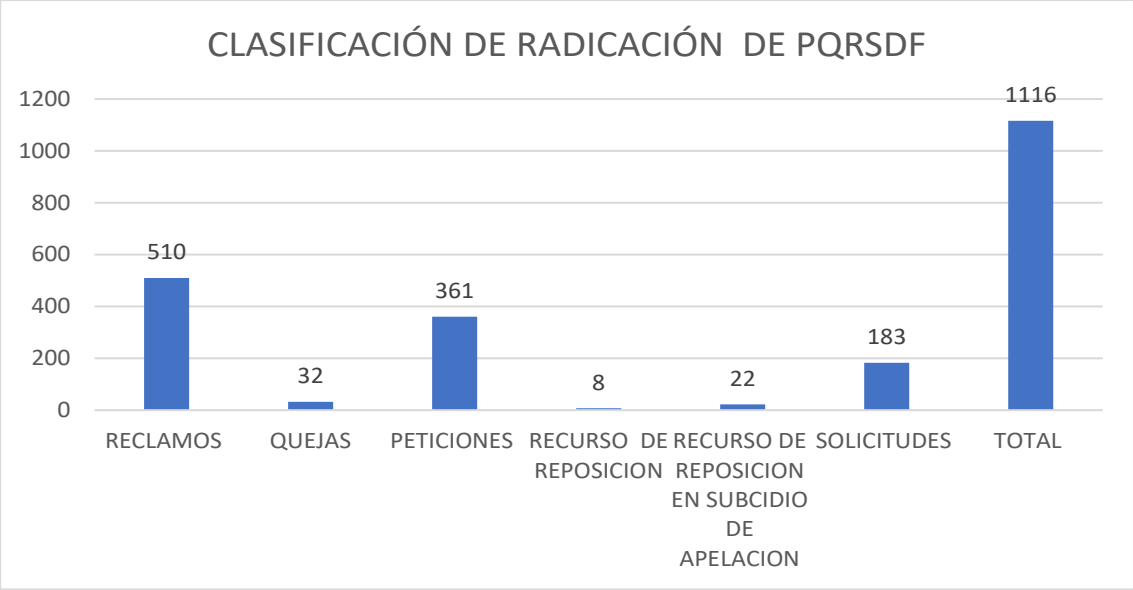
- Durante el periodo de mayo a junio de 2026 se radicaron 1.116 PQRSDF entre Ventanilla Única y Atención al Usuario.
- Los reclamos fueron la tipología más representativa, destacándose la inconformidad con el consumo o producción con 416 casos, seguida por cobros por promedio con 67.
- En las peticiones, las solicitudes más frecuentes fueron cambio de medidor (131 casos), reconexión por no pago (80) y revisión de medidor (49).
- En las solicitudes sobresalieron la solicitud de documentación (117 casos) y la solicitud de acometida nueva (38), evidenciando una alta demanda de trámites administrativos y técnicos.

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 radicaron 1.116 PQRSDF, de las cuales la mayor proporción correspondió a reclamos (45,7%), seguidos por peticiones (32,3%) y solicitudes (16,4%). Esto evidencia que la atención se concentró principalmente en inconformidades relacionadas con la prestación del servicio y la facturación. Las quejas (2,9%) y los recursos (2,7%) 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	768
DIRECCIÓN ACUEDUCTO	203
DIRECCIÓN ALCANTARILLADO	55
DIRECCIÓN ASEO	59
DIRECCÓN ADMINISTRATIVA	4
OFICINA JÚRIDICA	6
DIRECCION CONTRATACIÓN	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
OFICINA CONTROL INTERNO	1
GERENCIA	1
TOTAL	**1116**

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 **768 casos (68,8%)**, seguida por la **Dirección de Acueducto** con **203 casos (18,2%)**. 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	PQR'S RECIBIDOS	EFICACIA EN LA
MAYO - JUNIO	1112	1116	99,64%
PROMEDIO	1112	1116	99,64%

Cuadro 4. Indicador PQRSDF

RADICO	NUMERO RADICADO	AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA FUERA DE TERMINOS
VENTANILLA UNICA	EPC-2026002097-2026	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ALCANTARILLADO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026002401-2026	JEFE JURIDICO Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026002443-2026	JEFE JURIDICO Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
VENTANILLA UNICA	EPC-2026002733-2026	AUXILIAR ADMINISTRATIVO ALCANTARILLADO

Cuadro 5. Indicadores de Gestión PQRSDF.

Análisis

- Durante el periodo mayo - junio de 2026 se recibieron 1.116 PQRSD, de las cuales 1.112 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando una eficacia del 99,64% en la atención de las solicitudes.
- Este resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta, ya que únicamente 4 PQRSD fueron gestionadas fuera de los términos legales establecidos.
- Los casos gestionados fuera de los términos correspondieron a las áreas de Auxiliar Administrativo de Alcantarillado y jefe Jurídico y Control Interno Disciplinario, dependencias en las que se concentraron las respuestas extemporáneas del periodo evaluado.

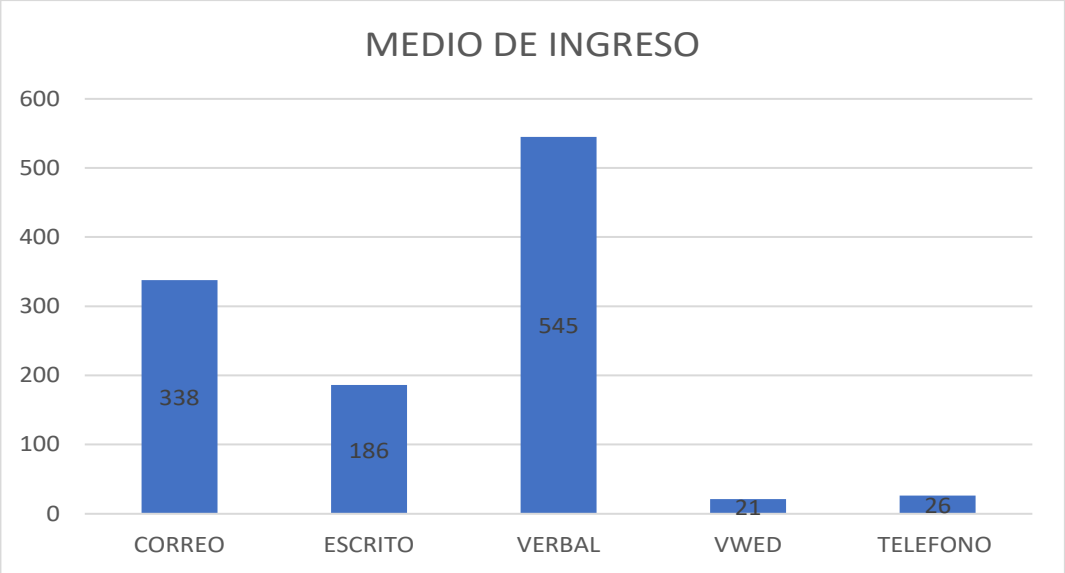
- En conclusión, el indicador de gestión refleja un cumplimiento satisfactorio en los tiempos de respuesta, con una eficacia del 99,64%, lo que demuestra una atención oportuna y eficiente de las PQRSD durante el periodo evaluado.

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	338
ESCRITO	186
VERBAL	545
PAGINA WED	21
TELEFONO	26
TOTAL	**1116**

Cuadro 6. Medio de ingreso de las PQRSDF



Gráfica 4 – Medio de ingreso de las PQRSDF

Análisis

- Durante el periodo evaluado se recibieron 1.116 PQRSDF a través de diferentes canales de atención. El medio más utilizado por los usuarios fue la atención verbal, con 545 solicitudes, seguido del correo electrónico, con 338 registros.
- El medio escrito también tuvo una participación importante, con 186 solicitudes. En contraste, los canales de teléfono (26 casos) y página web (21 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 de mayo a junio de 2026 se gestionaron 1.116 PQRSDF, siendo los reclamos y las peticiones los tipos de solicitudes más frecuentes. La mayor parte de la gestión estuvo a cargo de la Dirección Comercial, y los canales más utilizados por los usuarios fueron la atención verbal y el correo electrónico.
- En términos generales, la entidad presentó un buen desempeño en la atención de las PQRSDF, alcanzando una eficacia del 99,64% en el cumplimiento de los tiempos de respuesta. Estos resultados reflejan un adecuado manejo de las solicitudes y evidencian el compromiso de las diferentes dependencias con una atención oportuna a los usuarios.

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