



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y
SUGERENCIAS (PQRS)**

VIGENCIA

ENERO - JUNIO 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO JULIO DE 2025

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, como el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. Observando los requisitos legales y reglamentarios.

2. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN” y la normatividad vigente, respecto a la atención eficaz y oportuna de las peticiones, quejas, denuncias, consultas y/o reclamos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Chía.

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información analizada corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2025.

3. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:

- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de 2025 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de los servicios públicos domiciliarios de AAA.
- Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserchía E.S.P, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo *Comercial de Servicios Públicos*; la base de datos del sistema de correspondencia CORRYCOM gestionada por el área de gestión documental y la información suministrada por las respectivas áreas.

Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la

supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente a la atención de PQRS del área comercial directamente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los parámetros de la Superintendencia; y una Segunda parte correspondiente a los radicados del área de correspondencia conforme a lo exigido normativamente.

4. MARCO NORMATIVO

| NORMA | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. |
| Ley 1474 de 2011 | Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| Ley 87 de 1993 | Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado. |
| Ley 142 de 1994 | Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones |
| Decreto 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública |
| Decreto 1499 de 2017 | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública |
| Decreto 648 de 2017 | Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función |
| Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 | "Colombia potencia Mundial de la Vida" Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2023 - 2026. |
| Decreto 1122 de 2024 | Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de transparencia y ética pública |

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, Emserchia E.S.P. cuenta con numerosos mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

- **ATENCIÓN PERSONAL:** Con la finalidad que los usuarios puedan presentar sus solicitudes y/o PQR'S presencialmente, la Empresa cuenta con un canal de comunicación directo en los centros de Atención al Usuario "CAU", ubicados en: La calle 11 No. 17 - 00, Centro Comercial Curubito y en Bojaca calle 29 #6-44.

- CAU Calle 11 No. 17 – 00



- CAU Centro Comercial Curubito



- CAU Bojacá calle 29 #6-44



- **LÍNEA TELEFÓNICA:** Como medio de comunicación la empresa cuenta con la línea telefónica PBX (601) 4926464 extensiones 101, 102 y 103 donde se gestionan las diferentes solicitudes o PQR'S, las cuales son direccionadas al Centro de Atención al Usuario CAU para dar solución y/o respuesta.



- **VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** En esta ventanilla se radican y se distribuyen las solicitudes internas y externas que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia CORRYCOM como herramientas de gestión documental.



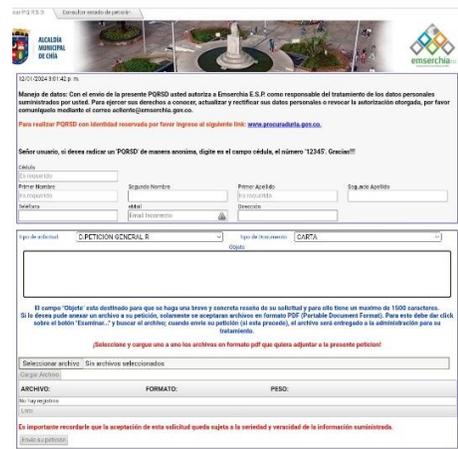
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Los usuarios y/o suscriptores cuentan con un canal de comunicación donde pueden dejar voluntariamente sus comentarios, recomendaciones e inquietudes, las cuáles serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación de los servicios de la Empresa. El buzón se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00.



- **DIGITURNO:** Es un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de un hardware y que se controla con un *software* específico para manejar la fila de espera en la empresa, logrando mejorar la organización de la atención y la experiencia del Cliente, se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamado desde la comodidad de una sala de espera.



- **PÁGINA WEB.** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además se cuenta con un chat en el que se atienden todas las dudas inquietudes y demás requerimientos.



- **CORREO ELECTRÓNICO.** La recepción de PQR'S se realiza a través de los correos electrónicos contactenos@emserchia.gov.co y cliente@emserchia.gov.co



6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2025 PRIMER SEMESTRE

6.1 GESTIÓN PQRS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS AAA.

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994, la cual define en su art. 153:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...”

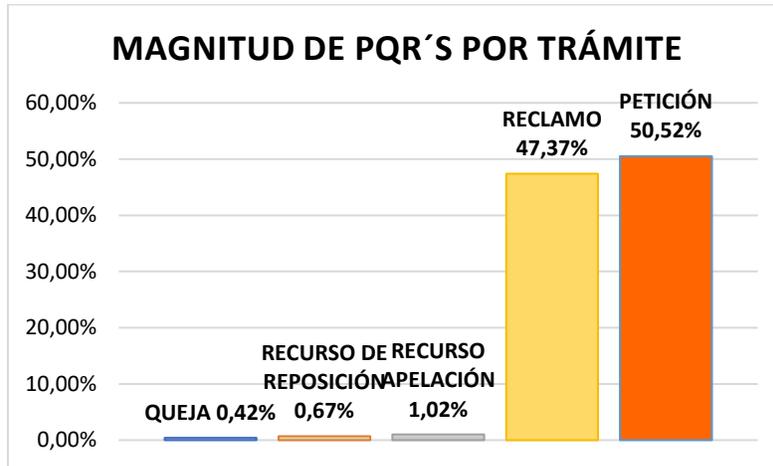
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con tres Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (Ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2025, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.

Para el periodo (Enero - junio) de la vigencia 2025 se recibieron un total de **4323** PQRS, así:

| MAGNITUD DE PQR'S POR TRÁMITE | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| TRÁMITE / MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PROMEDIO MENSUAL | PORCENTAJE |
| QUEJA | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 6 | 18 | 3 | 0,42% |
| RECURSO DE REPOSICIÓN | 4 | 3 | 7 | 5 | 6 | 4 | 29 | 5 | 0,67% |
| RECURSO APELACIÓN | 7 | 9 | 9 | 2 | 8 | 9 | 44 | 7 | 1,02% |
| RECLAMO | 250 | 386 | 236 | 449 | 369 | 358 | 2048 | 341 | 47,37% |
| PETICIÓN | 370 | 369 | 353 | 409 | 349 | 334 | 2184 | 364 | 50,52% |
| TOTAL GENERAL | 633 | 772 | 608 | 866 | 733 | 711 | 4323 | 721 | 100% |

De **4323** PQRS radicadas en el periodo enero a junio de 2025 el 50.52% corresponde a Peticiones, el 47.37% a Reclamos, el 1.02% a Recurso Subsidiario de Apelación, el 0,67% a recurso de reposición y 0,42% a Queja, como se muestra en la siguiente gráfica.

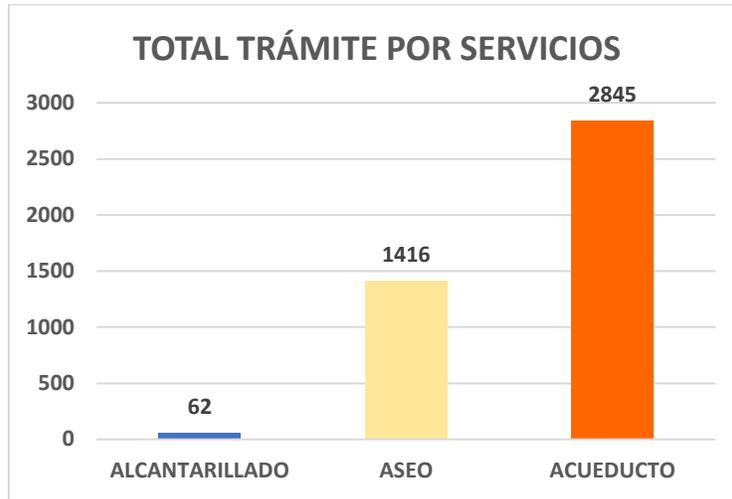


Se evidencia una disminución de 44 PQR'S con respecto al segundo semestre 2024.

6.1.1 PQRS por Servicio Público Domiciliario

El servicio de acueducto recibió la mayor cantidad de PQRS presentando el 65.8%, aseo el 32.8% y alcantarillado 1.4%; sin embargo hay que tener presente que muchas de las PQRS son aplicables a dos o tres de los servicios y se relacionan en cada uno.

| MAGNITUD DE TRÁMITE POR SERVICIO | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|-----------------------|----------------------|-----------|-----------|--------------------|----------------|
| SERVICIO / TRÁMITE | QUEJA | RECURSO DE REPOSICIÓN | RECURSO DE APELACIÓN | RECLAMO | PETICIÓN | TOTAL POR SERVICIO | PORCENTAJE |
| ALCANTARILLADO | 49 | | 13 | | | 62 | 1,4% |
| ASEO | 983 | 8 | 416 | 6 | 3 | 1416 | 32,8% |
| ACUEDUCTO | 1152 | 10 | 1619 | 38 | 26 | 2845 | 65,8% |
| TOTAL POR TRAMITE | 2184 | 18 | 2048 | 44 | 29 | 4323 | 100,00% |

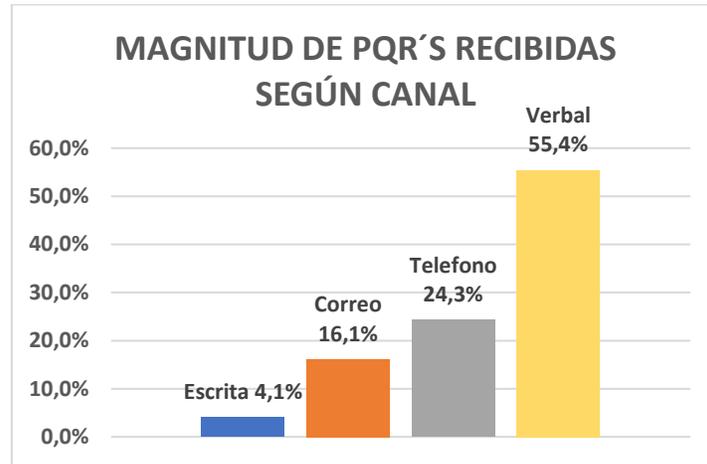


6.1.2 PQR'S POR CANAL DE RECEPCIÓN.

De acuerdo a la información entregada por la Dirección Comercial y la verificación realizada sobre la información, se clasifican las PQRs por medio de recepción con los siguientes datos para el primer semestre de la vigencia 2025:

| MAGNITUD DE PQR'S RECIBIDAS SEGÚN CANAL | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| CANAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PROMEDIO | PORCENTAJE |
| Escrita | 26 | 27 | 25 | 28 | 35 | 35 | 176 | 29,3 | 4,1% |
| Correo | 86 | 105 | 117 | 127 | 128 | 135 | 698 | 116,3 | 16,1% |
| Telefono | 135 | 208 | 188 | 197 | 167 | 157 | 1052 | 175,3 | 24,3% |
| Verbal | 386 | 432 | 278 | 514 | 403 | 384 | 2397 | 399,5 | 55,4% |
| TOTAL PQR'S RECIBIDAS | 633 | 772 | 608 | 866 | 733 | 711 | 4323 | 720,5 | 100% |

Teniendo en cuenta lo anterior, el 55,4% fueron recibidas presencialmente (Verbal), el 24,3% de las PQRs fueron recepcionados por teléfono, el 16,1% de las PQRs fueron recibidas por correo electrónico y el restante 4,1% de manera escrita.



6.1.3 CAUSALES DE PQRS.

Del total de PQRS recibidas para el periodo enero a junio de 2025, la causal con mayor representación corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado, correspondiente al 18,48%, le siguen “cobros por promedio” con un 16,47%, seguida por la solicitud de “Cambio de medidor” con un 11,06%, Descuento por predio desocupado 9,16%, Muebles con un 8 %, colchones 6,41%, Escombros 4,30%, Capacitación 3,82%, y estas ocho causales abarcan el 77.70% del total de PQRS recibidas.

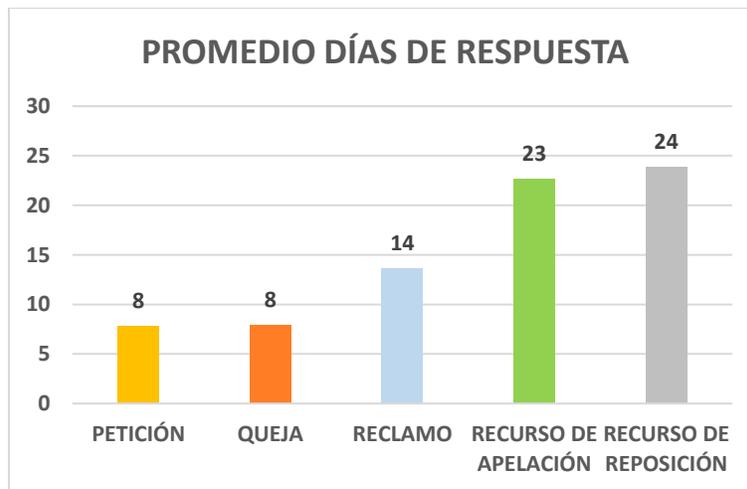
Adicionalmente se puede apreciar que el mes con mayor número de recepción de PQR'S es abril.

| CAUSALES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL CAUSAL | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|----------------|
| COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO | 1 | | | | | | 1 | 0,02% |
| COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA | | 1 | | | | | 1 | 0,02% |
| COBRO DESCONOCIDO | | | 1 | | | | 1 | 0,02% |
| COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO | | | | | | 1 | 1 | 0,02% |
| GESTIÓN DE CARTERA | 1 | | | | | | 1 | 0,02% |
| RECICLAJE | | | | 1 | | | 1 | 0,02% |
| REVISIÓN DE UN TUBO ROTO | | | | 1 | | | 1 | 0,02% |
| REVISIÓN DEL MEDIDOR | | | 1 | | | | 1 | 0,02% |
| SAP | | | 1 | | | | 1 | 0,02% |
| SERVICIO ESPECIAL | | | | 1 | | | 1 | 0,02% |
| SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD | | | 1 | | | | 1 | 0,02% |
| ADECUACIÓN DE LA ACOMETIDA | | 1 | | 1 | | | 2 | 0,05% |
| CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA | | | 1 | | 1 | | 2 | 0,05% |
| CERTIFICACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | | | | 1 | 1 | | 2 | 0,05% |
| COBRO DE MEDIDOR | | 1 | | | | 1 | 2 | 0,05% |
| COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA | 1 | | | | | | 1 | 0,05% |
| DATOS GENERALES INCORRECTOS | | | | 1 | | 1 | 2 | 0,05% |
| REVISIÓN DE MEDIDOR EN EL LABORATORIO | | | 1 | 1 | | | 2 | 0,05% |
| QUEJAS ADMINISTRATIVAS | 1 | 1 | 1 | | | | 3 | 0,07% |
| SOLICITUD DE CAMBIO DE USO | 2 | | | 2 | | | 4 | 0,09% |
| CLASE DE USO INCORRECTO | | 3 | 1 | | 1 | | 5 | 0,12% |
| COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 0,12% |
| FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD | 1 | 2 | | | 1 | 1 | 5 | 0,12% |
| FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD | | 2 | 1 | 1 | | 1 | 5 | 0,12% |
| AFORO | 1 | 2 | | 2 | 1 | | 6 | 0,14% |
| ESTRATO INCORRECTO | 1 | 2 | | | 2 | 1 | 6 | 0,14% |
| TARIFA INCORRECTA | | 1 | | 1 | 2 | 2 | 6 | 0,14% |
| SOLICITUD DE PAZ Y SALVO | 1 | 2 | 2 | | | 2 | 7 | 0,16% |
| ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA | | | | 4 | 5 | 1 | 10 | 0,23% |
| SOLICITUD DE ESTADO DE CUENTA | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 14 | 0,32% |
| COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | | 17 | 0,39% |
| TERMINACIÓN DEL CONTRATO | 2 | 4 | 3 | 4 | 7 | 3 | 23 | 0,53% |
| OTROS | 2 | 3 | 4 | 8 | 5 | 1 | 23 | 0,53% |
| SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO | 3 | 2 | 5 | 6 | 1 | 8 | 25 | 0,58% |
| SOLICITUD DE TRASLADO DE PAGO | 1 | 7 | 7 | 5 | 2 | 9 | 31 | 0,72% |
| PAGO SIN ABONO A CUENTA | 2 | | | 29 | 4 | 5 | 40 | 0,93% |
| EQUIPO SUCCIÓN - PRESIÓN | 7 | 9 | 7 | 9 | 9 | 5 | 46 | 1,06% |
| TRASLADO DE MEDIDOR | 3 | 8 | 9 | 8 | 10 | 10 | 48 | 1,11% |
| INCONFORMIDAD CON EL AFORO | 5 | 14 | 4 | 16 | 11 | 6 | 56 | 1,30% |
| COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA | 4 | 8 | 3 | 10 | 19 | 16 | 60 | 1,39% |
| CAMBIO REGISTRO | 13 | 18 | 14 | 13 | 15 | 14 | 87 | 2,01% |
| REVISIÓN DE FUGAS | 26 | 21 | 17 | 14 | 15 | 19 | 112 | 2,59% |
| CAMBIO DE DATOS BASICOS | 32 | 30 | 21 | 13 | 21 | 19 | 136 | 3,15% |
| PODA | 22 | 17 | 24 | 27 | 38 | 31 | 159 | 3,68% |
| CAPACITACIÓN O INFORMACIÓN | 21 | 22 | 31 | 29 | 29 | 33 | 165 | 3,82% |
| ESCOMBROS | 34 | 35 | 38 | 34 | 20 | 25 | 186 | 4,30% |
| COLCHONES | 46 | 39 | 58 | 45 | 45 | 44 | 277 | 6,41% |
| MUEBLES | 55 | 66 | 58 | 58 | 58 | 51 | 346 | 8,00% |
| DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO | 49 | 73 | 59 | 88 | 64 | 63 | 396 | 9,16% |
| CAMBIO DE MEDIDOR | 96 | 81 | 50 | 124 | 71 | 56 | 478 | 11,06% |
| COBROS POR PROMEDIO | 79 | 149 | 94 | 151 | 113 | 126 | 712 | 16,47% |
| INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO | 116 | 145 | 86 | 147 | 156 | 149 | 799 | 18,48% |
| TOTAL MES | 633 | 772 | 608 | 866 | 733 | 711 | 4323 | 100,00% |

6.1.4 TIEMPO DE RESPUESTA

Acorde con la información suministrada por el área comercial se puede evidenciar que el tiempo de respuesta de las PQR'S recibidas, fueron contestadas dentro de los términos de Ley, conforme al Decreto 1755 del 2015. Con un promedio de respuesta general de 15 días, como se muestra en el siguiente cuadro.

| TIPO DE TRÁMITE | PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------------------|
| PETICIÓN | 8 |
| QUEJA | 8 |
| RECLAMO | 14 |
| RECURSO DE APELACIÓN | 23 |
| RECURSO DE REPOSICIÓN | 24 |



7. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

Emserchia E.S.P. cuenta con el sistema de correspondencia CORRYCOM, en el que se registran todas las solicitudes de las personas naturales y/o jurídicas, este sistema es administrado por el técnico y el auxiliar de Gestión Documental, de donde surge la siguiente información:

- La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar cual tiene mayor cantidad de solicitudes.
- Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.

- c) Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.
- d) Respecto a los términos de respuesta, no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones normativas.

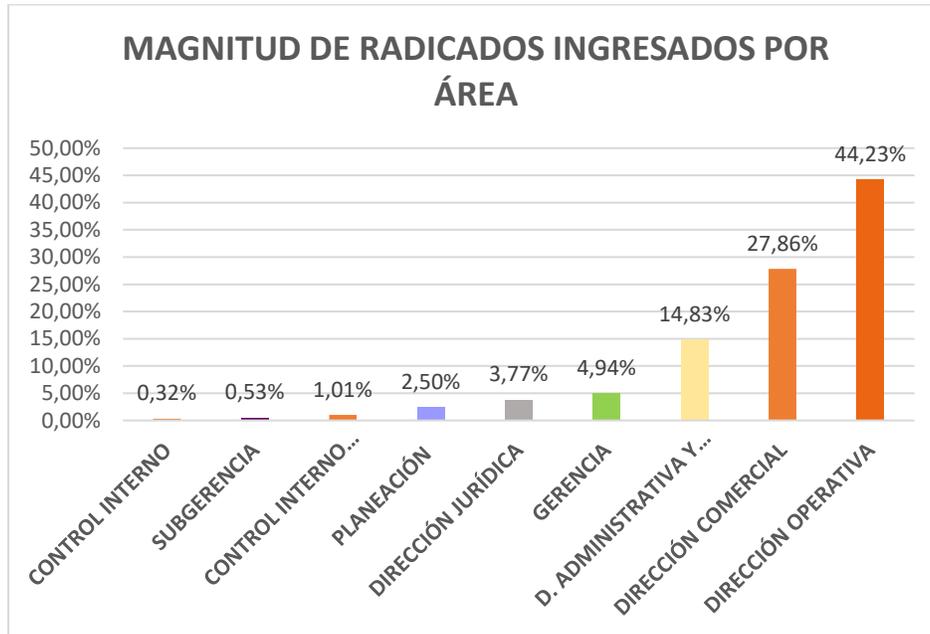
7.1 GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

Los datos presentados a continuación corresponden a la información suministrada por la técnico administrativa sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2025.

Asignación por Áreas de Radicados

Para el periodo enero a junio de la vigencia 2025, en el área de correspondencia, fueron recepcionados, **1881** radicados, los cuales fueron asignados así:

| DEPENDENCIA | RADICACIONES | | AMERITA RESPUESTA - COMUNICACIONES | | VENCIDOS MES JUNIO | PORCENTAJE |
|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|
| | COMUNICACIONES ENVIADAS | COMUNICACIONES RECIBIDAS | Si | No | | |
| CONTROL INTERNO | 2 | 6 | 2 | 4 | 0 | 0,32% |
| SUBGERENCIA | 20 | 10 | 0 | 10 | 0 | 0,53% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 102 | 19 | 5 | 14 | 0 | 1,01% |
| PLANEACIÓN | 101 | 47 | 3 | 44 | 0 | 2,50% |
| DIRECCIÓN JURÍDICA | 165 | 71 | 40 | 31 | 36 | 3,77% |
| GERENCIA | 16 | 93 | 35 | 58 | 0 | 4,94% |
| D. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 92 | 279 | 33 | 246 | 6 | 14,83% |
| DIRECCIÓN COMERCIAL | 6702 | 524 | 350 | 174 | 0 | 27,86% |
| DIRECCIÓN OPERATIVA | 742 | 832 | 451 | 381 | 64 | 44,23% |
| TOTALES | 7942 | 1881 | 919 | 962 | 106 | 100,00% |



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 44,23%, la Dirección Comercial con 27,86%, la dirección administrativa y financiera con un 14,83%, seguido de Gerencia con un 4,94%, Dirección jurídica 3,77%, Planeación con un 2,5%, Control Interno Disciplinario con un 1,01%, Subgerencia 0,53% y Control Interno con 0,32%. Cabe aclarar que algunas de las solicitudes que ingresan a Gerencia son direccionadas a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

Comparado el periodo anterior donde la cantidad de radicados fue de 2742, se evidencia una disminución para este periodo aproximado de 46%.

Gestión de Radicados

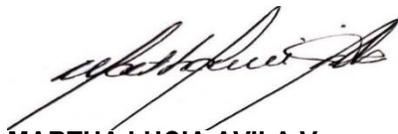
De los 1881 radicados; 962 no ameritan respuesta o sea un 51,14% y 919 ameritan respuesta o sea un 48,86%.

Finalmente se concluye que del total de radicados en el primer semestre del 2025 que ameritan respuesta en el sistema Corrycom; se encontraron vencidos en el mes de junio 106 de los radicados ingresados.

Recomendaciones

- ✓ Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.

- ✓ Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso se propone continuar con las campañas, capacitaciones, niveles de atención o mesas de servicio, etc.
- ✓ Atender oportunamente los correos enviados desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones relacionados con las comunicaciones PQRS pendientes.
- ✓ Mayor seguimiento por parte de cada área al sistema Corrycom con el fin de disminuir la cantidad de comunicados vencidos.
- ✓ La oficina de Gestión Documental debe gestionar periódicamente correos informando el vencimiento de los comunicados.
- ✓ Es necesario priorizar las necesidades solicitadas por los usuarios, para evitar impactos negativos en la prestación del servicio.



MARTHA LUCIA AVILA V.
Jefe Oficina Control Interno